



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión educativa del director en la calidad de
servicio de las instituciones educativas públicas del nivel
primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

Br. Carmen Rosa Tasayco Carhuayo

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2017

Página del Jurado

.....
Dr. Joaquín Vértiz Osores
Presidente

.....
Dr. Milagritos Rodríguez Rojas
Secretario

.....
Dr. Alejandro Menacho Rivera
Vocal

Dedicatoria

A mi madre Carmela, a mis hermanos, José Daniel, Mónica y Milagros, por apoyarme en el logro de mis objetivos.

Agradecimientos

En especial a Dios, nuestro padre creador, por darme la sabiduría espiritual, la fortaleza para terminar mi Maestría y poder obtener el Grado.

Mi eterna gratitud a los docentes de la escuela de Post - grado UCV por sus conocimientos impartidos.

A los directores de la RED N° 22, de las Instituciones Educativas 2005 Retablo, 3077 “El Álamo”, 8160 “Los Chasquis” y 3083 Las Ñustas.

Carmen

Declaratoria de autenticidad

En calidad de autor de la tesis de investigación titulada “La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016” y como estudiante de maestría en Administración de la educación declaro:

Que soy el único responsable de su formulación y como tal constituye mi propiedad intelectual.

Que fueron contruidos los elementos del proyecto, empleados durante su desarrollo, citando la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en la elaboración de la presente tesis.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta en los datos así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos es veraz y se deja a disposición la base de datos para su comprobación, cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la investigación.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación autentica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado.

.....
Carmen Rosa Tasayco Carhuayo

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Magister, pongo a su disposición la tesis titulada La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primario de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

La investigación consta de siete capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial, determinados por la universidad César Vallejo, los cuales se detallan a continuación: en el capítulo I, la introducción, está constituida por los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema de investigación, las hipótesis y los objetivos. El capítulo II que corresponde al marco metodológico contiene: las variables, la operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de los mismos. El capítulo III incluye los resultados, que se muestran de manera descriptiva e inferencial. El capítulo IV detalla analíticamente la discusión de resultados en función de los antecedentes, así como los fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos; el aporte es fruto de mi creación y experiencia académica diacrónica; el capítulo V resalta de manera crítica las conclusiones de la presente investigación. En el capítulo VI se presentan las recomendaciones sustentadas en los resultados obtenidos. El capítulo VII muestra las referencias bibliográficas consultadas para el impulso del presente trabajo de investigación crítica. Finalmente en el capítulo VIII contienen los anexos, se presentan los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la validez del instrumento.

Constituye mi mayor anhelo, que la presente cumpla con las exigencias establecidas por la universidad César Vallejo y la comunidad científica nacional e internacional.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3 Justificación	67
1.4 Problema	68
1.5 Hipótesis	70
1.6 Objetivos	71
II. Metodología	
2.1. Identificación y clasificación de las variables	74
2.2. Variable y su definición conceptual y operacional	74
2.3. Operacionalización de las variables	75
2.4. Metodo de investigacion	77
2.5. Tipo de estudio	77
2.6. Diseño	78
2.7. Población y muestra	78
2.8. Técnica e instrumento de recolección de datos	79
2.9. Procedimiento de recolección de datos	83
2.10. Método de análisis de datos	83

III. Resultados	
3.1. Resultados descriptivos	85
3.2. Contrastación de hipótesis	89
IV. Discusión	106
V. Conclusiones	113
VI. Recomendaciones	117
VII. Referencia bibliográfica	119
Anexos	125
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumento	
Anexo 3. Confiabilidad	
Anexo 4. Certificado de validez	
Anexo 5. Base de datos de las variables	

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de las variable 1	75
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable 2	76
Tabla 3	Población de estudio	79
Tabla 4	Resultado de la validez de contenido de los instrumentos	81
Tabla 5	Nivel de confiabilidad de los instrumentos (V_1 , V_2)	82
Tabla 6	Niveles de la gestión educativa del director de las instituciones	85
Tabla 7	Niveles de la calidad de servicios de las instituciones educativas	86
Tabla 8	Determinación de ajuste de los datos para el modelo de la gestión educativa del director en la calidad de servicio.	87
Tabla 9	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	88
Tabla 10	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la calidad de servicios.	88
Tabla 11	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	89
Tabla 12	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la fiabilidad de la calidad de servicios	91
Tabla 13	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	92
Tabla 14	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la seguridad de la calidad de los servicios.	94
Tabla 15	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	95
Tabla 16	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio.	97
Tabla 17	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	98

Tabla 18	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la empatía de la calidad de servicio.	100
Tabla 19	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	101
Tabla 20	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la tangibilidad de la calidad de servicios.	103
Tabla 21	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	104

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de frecuencia de la gestión educativa del director	85
Figura 2	Niveles de frecuencia de la calidad de servicios	86
Figura 3	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicio.	90
Figura 4	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicio dimensión fiabilidad.	93
Figura 5	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad.	96
Figura 6	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta.	99
Figura 7	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicio dimensión empatía.	102
Figura 8	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicio dimensión tangibilidad.	105

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar en qué medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04 en el año 2016. Responde al problema general ¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016?

Esta investigación es de tipo básica descriptiva correlacional causal, con diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, en este estudio se consideró una población censal de 70 docentes de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, a quienes se le aplicó dos cuestionarios, de 36 ítems elaborados para la variable “gestión educativa” y 45 ítems para la variable “calidad de servicio” del presente estudio. Para el análisis de fiabilidad de los instrumentos, el cuestionario para medir la variable independiente gestión educativa, con sus respectivos ítems, se sometió al análisis del Alfa de Crombach, dando como resultado un .956 el cual demostró que son fiables, el cuestionario para medir la variable dependiente calidad de servicio educativo, con sus respectivos ítems, también se sometió al Alfa de Crombach dando como resultado un .708 demostrando que son fiables, con esto se determinó la alta confiabilidad de los instrumentos utilizados para la recolección de datos, lo que permitió su aplicación para la obtención de los datos.

La aplicación de la prueba de Pseudo R. cuadrado, según el resultado de Cox y Snell la calidad de servicio se debe un 22% de la gestión educativa del director sin embargo la dependencia más estable se observa en el coeficiente de Nagelkerke en la cual se tiene una variabilidad de la calidad de servicio y se debe al 25.1% de la gestión educativa del director, entonces de acuerdo a los resultados estadísticos inferenciales la variable gestión educativa influye en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04.

Palabras clave: gestión educativa, calidad de servicio, instituciones educativas, director.

Abstract

The main objective of the present investigation was to determine the extent to which the educational management of the director influences the quality of service of public educational institutions at the primary level of the NETWORK N° 22 UGEL 04 in 2016. Responds to the general problem To what extent Influences the educational management of the director in the quality of service of public educational institutions of the primary level of the NET No. 22 UGEL 04, Lima 2016?

This research is of descriptive basic correlational type, with non-experimental cross-sectional design. Also, in this study, a census population of 70 teachers from the public educational institutions of the primary level of the NETWORK N° 22 UGEL 04 was considered, and two questionnaires were applied, of 36 items elaborated for the variable "educational management" and 45 Items for the variable "quality of service" of the present study. For the reliability analysis of the instruments, the questionnaire to measure the independent educational management variable, with its respective items, was submitted to Crombach's alpha analysis, resulting in a 956 which proved to be reliable, the questionnaire to measure The dependent variable educational quality of service, with its respective items, was also submitted to the Crombach Alpha resulting in a 708 demonstrating that they are reliable, with this the high reliability of the instruments used for data collection was determined, which Allowed its application to obtain the data.

The test of Pseudo R. square, according to the result of Cox and Snell the quality of service is 22% of the educational management of the director, however the most stable dependence is observed in the Nagelkerke coefficient in the Which has a variability of the quality of service and is due to 25.1% of the educational management of the director, then according to the inferential statistical results the variable educational management Influences the quality of service of the public educational institutions of the primary level of the NET N° 22 UGEL 04.

Key words: educational management, quality of service, educational institutions, headmaster.

I. Introducción

Los sistemas educativos a nivel mundial saben la importancia del conocimiento, no solo en el ámbito social, también en el sector producción y la competitividad que esta genera a nivel internacional, que se encuentran a la vanguardia de los avances tecnológicos, donde el trabajo gerencial es importante, ya que satisface las exigencias del entorno en la búsqueda del bienestar social, con el fin de lograr los objetivos de la organización.

Las exigencias a las organizaciones, orientados a la educación, por el medio social, compromete el sentido de calidad y pertinencia del modelo educativo, que los países tendrán que instar a fin de darle más énfasis a los conocimientos, realidades, con el fin de que puedan acceder al aglutinamiento científico y tecnológico actualizado, y sea utilizado con responsabilidad.

De acuerdo a lo mencionado, el sistema educativo en Latinoamérica, afrontan un contexto variable de permanente cambio y renovación que necesita para adaptarse a las transformaciones, donde el gerente debe tener la capacidad y responsabilidad para dirigir, según los procesos de cambio para alcanzar los fines deseados, tanto, a nivel profesional, como institucional, sin embargo el director de una institución educativa que no cumple con los indicadores del perfil antes mencionados, en su gestión puede generar problemas, afectando la eficiencia, que debe poseer toda institución educativa en el servicio que presta a la sociedad.

Los directores pocas veces se interesan en conocer la calidad de servicio que prestan a los usuarios referidos específicamente a los resultados de aprendizajes, necesidades y expectativas entre ellas la atención, presentación, cumplimiento de compromisos etc. a los estudiantes y padres de familia. Se menciona entonces que la gestión que realizan es clave para la mejora de la calidad del servicio en las instituciones educativas.

Teniendo como referencia la problemática que aún existe en la gestión educativa, se ha tenido a bien hacer el estudio a partir de cada uno de sus ámbitos; institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria. En lo que

respecta a calidad de servicio se aborda a partir de la teoría del modelo de calidad de servicio llamado SERVQUAL.

Ante el escenario detallado se presenta la tesis denominada “La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22, UGEL 04, Lima 2016”. La presente investigación consta de 7 capítulos que se detallan a continuación: En el capítulo I, se considera la introducción, los antecedentes de estudios realizados en universidades internacionales y nacionales, la fundamentación científica, la justificación práctica y teórica, la formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El capítulo II, corresponde al marco metodológico, donde se considera las variables “Gestión educativa “ y “Calidad de servicio” descritas sobre un marco teórico que sirvió de base para la operacionalización, la metodología, tipo de estudio, diseño, población censal, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Se diseñó como instrumento dos cuestionarios uno para la gestión educativa que consta de 36 ítems, y el otro para calidad de servicio que consta de 45 ítems; en ambos casos, se empleo como técnica la encuesta. El capítulo III esta constituido por los resultados, que se muestran de manera descriptiva e inferencial mediante la prueba de Pseudo R- cuadrado que según Cox y Snell la calidad de servicio se debe un ,220 de la gestión educativa , asimismo la dependencia más estable se observa en el coeficiente de Nagelkerke en la cual se tiene una variabilidad de la calidad de servicio y se debe al ,251 de la gestión educativa del director, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto la variable 1 gestión educativa del director influye en la calidad de servicio de las instituciones educativas.

En el capítulo IV, se detalla la descripción de resultados tomando en cuenta los antecedentes, fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos; mientras que el capítulo V corresponde a las conclusiones. En el capítulo VI, se considera las recomendaciones en base a los resultados obtenidos; finalmente el capítulo VII muestra las referencias bibliográficas consultadas, en los anexos se

presentan los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la validez del instrumento.

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Lascurain (2012), presenta la tesis de grado de magister “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”. Universidad Iberoamericana. México, el estudio tuvo como objeto establecer elementos primordiales que influyen sobre la calidad de los servicios de la organización así mismo, presenta una propuesta de mejora viable que incrementa la satisfacción y lealtad de los clientes, también usó una muestra no probabilística, llamada dirigida. Se exploró una literatura del área de análisis correspondiente. Además usó un instrumento como una guía de entrevista semiestructurada para obtener las opiniones de los clientes. Cada entrevista duró 30 a 40 minutos aproximadamente, fue inscrita y se tomaron notas de campo. Éste estudio llegó a las siguientes conclusiones conclusiones:1) La propuesta de mejora contiene aspectos cuya realización es más factible y contienen elementos manifiestos que intervienen e influyen en los clientes. 2) Cada uno de los aspectos en la tesis, tales como: Enfoque de procesos, capacitación del personal, educar al cliente, actividades de mercadeo, diseño de cotizaciones, logística y manejo de quejas, corresponde a una serie de acciones que permitirán atacar los problemas detectados en los resultados del análisis. 3) Al establecer un registro de recojo de información de quejas, permitiré que el cliente manifieste su descontento, información importante que permitirá la mejora y solución de problemas, fomentando al mismo tiempo la comunicación. 4) Asimismo concluye afirmando la jerarquía de tener un canal de comunicación eficaz al interior de la organización que permita transmitir los problemas y las insuficiencias de la empresa y alcanzar el sustento necesario para que las mejoras se lleven a cabo, lo que en el modelo propuesto pertenece al conocimiento de la dirección. 5) Es importante que los empleados estén capacitados y conozcan el enfoque de procesos, de esta forma estarán,

preparados para el propósito de la empresa y podrán obtener los resultados favorables para ambas partes. De lo contrario no tendrán los resultados satisfactorios.

Por su parte, Masuet (2010), en la tesis de estudio denominado “La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba”, tuvo como objetivo, evaluar la atención médica en un hospital público pediátrico, en referencia a la satisfacción de los acompañantes adultos de los pacientes., su muestra fue de 381 casos; las características mejor evaluadas en los padres, que más influyen en la satisfacción son: la capacitación del médico, la confianza que éste inspira, y su trato. Las variables que afectan negativamente la satisfacción fueron: la limpieza de los sanitarios, la señalización al interior del hospital y su estado de aseo, destacando de estudio de la satisfacción del paciente como indicador válido para evaluar la calidad de atención del hospital. Desde la perspectiva de los acompañantes del paciente, las variables relacionadas con el servicio médico son las que mayor incidencia tienen en su satisfacción.

Barco (2010), en su investigación “La percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios prestados por la banca virtual en un municipio Iribarren”. Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado. Venezuela. Fue una investigación de nivel descriptivo, como muestra fueron determinados todos los usuarios de la organización. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario validado, el resultado de este estudio fue identificar que habilidades utilizar en los servicios de cuentas y movimientos por parte de los usuarios que fue alta, pero a medida que otros servicios son percibidos como de menor seguridad y confianza su utilidad es poca o nula, además la autora señaló que el nivel de satisfacción de los usuarios es medianamente aceptable. Los mayores ventajas que fueron vistos son la comunicación y la rapidez de los servicios de transacciones y las desventajas son la desconfianza y la falta de privacidad, además sugiere la autora realizar campañas informativas y de videos orientadores como estrategias para promover el uso de los servicios de la banca virtual. Finalmente se plantea la orientación a los clientes para que accedan sin

dificultades a los servicios en línea y la aplicación de lineamientos de calidad que garanticen la satisfacción de los usuarios.

Suarez (2014), en su tesis de maestría titulada “Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de ciudad de Machala, provincia de oro – Ecuador, periodo 2013- 2014”. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre gestión escolar con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala. La investigación fue de tipo básico, nivel descriptivo con diseño correlacional. La población estuvo conformada por la totalidad de directivos, docentes y estudiantes de colegio Juan Montalvo, la muestra estuvo conformada por tres directivos, 172 estudiantes y 35 docentes, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios. La autora en una de sus conclusiones mencionó: Los resultados de la investigación reportan que existe una relación significativa entre la gestión escolar y calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala. Existe una correlación alguna y con el nivel de significancia 0.01 y se rechaza la hipótesis nula en el sentido que existe relación significativa entre las dos variables de estudio.

Nacionales

Rosillo (2015), Nivel de calidad de los Servicios del Museo Nacional de la Cultura Peruana. Tesis de maestría. Universidad César vallejo. El estudio en esta investigación fue tipo básica, nivel descriptivo y diseño no experimental transeccional, usó una muestra probabilística sistemática de 370 participantes, utilizó un cuestionario para la recolección de datos. Las conclusiones a la que arribó el estudio fueron: En la dimensión de tangibilidad, los usuarios responden al estado de conservación de las instalaciones y colección del Museo, un 91.6% espera que sea buena frente a un 57.3% que percibió como regular. Una vez aplicado el análisis inferencial, se concluye que el nivel de tangibilidad es regular. Asimismo, en la dimensión de seguridad, que se refiere al trato y conocimiento que ofrece el personal del museo, se estimó que el 53.2% esperaban más conocimiento y buen trato ante un 55.7% que opinó que habían recibido un trato regular. Una vez aplicado el análisis inferencial, se concluye que el nivel de

seguridad es regular. Respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, que engloba la planificación del museo respecto a horarios y precios, además de la accesibilidad, se encontró que el 83.2% esperaba una mejor capacidad de respuesta frente a un 49.7% que percibió que fue regular. Una vez aplicado el análisis inferencial, se concluye que el nivel de capacidad de respuesta es regular. En la dimensión de fiabilidad, donde se analiza la utilidad de la visita al museo, los usuarios esperaban que tuviera una mejor fiabilidad en un 52.7% mientras que el 63.2% percibió que la utilidad era regular. Luego de aplicado el análisis inferencial, se concluye que el nivel de fiabilidad es regular. Al estudiar la dimensión de empatía, donde los usuarios responden a la disponibilidad y satisfacción general del servicio, el 75.4% esperaba una mejor empatía frente a un 68.4% que percibió de manera regular. Tras aplicar el análisis inferencial, se concluye que el nivel de empatía es regular. Por último, para determinar el nivel global de la calidad tras analizar estadística e inferencialmente todas las dimensiones, se obtuvo un nivel regular determinado en un 54.1% que esperaban recibir una calidad regular comparado al 99.5% de los usuarios que realmente percibió una calidad regular del servicio recibido.

Campos (2013) en su investigación calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, en el hospital y su relación con la satisfacción de los pacientes tiene como objetivo: determinar la calidad del servicio de salud que brinda el Hospital de Ica, según el modelo SERVQUAL. La hipótesis a probar fue si la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción e insatisfacción del usuario. Fue un estudio de tipo descriptivo, correlacional, transversal, su muestra de estudio fue de 216 usuarios nuevos. Se concluyó que el mayor nivel de satisfacción corresponde a la empatía pero que es necesario darle sostenibilidad y fortalecer la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada e inmediata a los usuarios. El menor nivel de satisfacción, es la confiabilidad siendo necesario instruir al personal de salud para que mejore su capacidad en brindar un servicio que inspire confianza.

Silva (2013) "La gestión institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la Institución Educativa Nacional San Felipe del distrito de Comas

“ El objetivo fue analizar la calidad de servicio educativo en término de satisfacción de las necesidades e intereses de aprendizaje de los alumnos (usuarios). Realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal (transaccional). La población estuvo constituida por 620 alumnos, 58 docentes, 12 administrativos, y 3 directivos. La muestra estuvo constituida por 221 alumnos, 20 docentes, 4 administrativos y dos directivos, entonces la muestra total fue 247. La técnica que utilizó fue la encuesta, tanto para medir la variable independiente y dependiente. El autor demostró que en la Institución Educativa San Felipe del distrito de Comas, todavía no se ha logrado desarrollar el liderazgo directivo, la dinámica institucional y las relaciones interpersonales que articulen una adecuada gestión institucional que logre orientar de manera adecuada las actividades pedagógicas e institucionales.

Heredia (2013). “La administración de los recursos materiales y la calidad de servicio educativo de la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes del distrito de Surquillo- 2012”. El objetivo fue determinar la influencia de la administración de los recursos materiales en la calidad de servicio educativo que brinda la institución educativa. Nuestra Señora de Lourdes del distrito de Surquillo. Fue una investigación de tipo básica, con diseño de investigación descriptivo correlacional. Aplicó la técnica de recolección de datos con cuestionarios de encuesta. La población fue de 418 estudiantes y 47 docentes, con una muestra probabilística conformado por 200 estudiantes El autor llegó a la conclusión que la administración de los recursos materiales influye positivamente en la calidad del servicio educativo que brinda la I institución educativa Nuestra Señora de Lourdes del distrito de Surquillo.

Tenorio (2012) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01, 2012”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 2012. Realizó una investigación de tipo básica, descriptiva correlacional, transversal, con un diseño de estudio no experimental. La población estuvo conformada por 235 padres de familia y con una muestra probabilística de 146 .

El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo y el método utilizado fue el hipotético deductivo y utilizó como instrumentos cuestionarios tipo escala. El autor demostró en su investigación que la prueba de hipótesis general realizada el coeficiente de correlación de $r = 0,491$ con una $p = 0,000$ ($p < .05$), se concluyó que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01. Señaló que el coeficiente de correlación que se halló fue de magnitud media.

Villarreal y Mory (2011). En su investigación “Influencia de la gestión educativa en la calidad de servicio de la institución educativa. Carlos Gutiérrez Merino del distrito de Ancón”. Tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión educativa se relaciona con la calidad de servicio según los docentes de la institución educativa Carlos Gutiérrez Merino del distrito de Ancón. Realizaron una investigación de tipo básica, de nivel correlacional, su diseño fue no experimental, de corte transversal. La población de estudio fue de 45 docentes del nivel secundaria, la muestra representativa fue de 30 docentes. El tipo de muestreo que se aplicó fue el aleatorio simple, y el método de investigación fue de enfoque cuantitativo. Los autores llegaron a la conclusión que, según el análisis estadístico realizado mediante el Chi cuadrado y la Rho de Spearman, que en la gestión educativa y calidad de servicio existe una relación entre las variables y una correlación directa y moderadamente significativa de 0,534 en la institución educativa Carlos Gutiérrez Merino del distrito de Ancón.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Gestión

La gestión siempre se apreció en el campo empresarial y por los logros alcanzados hicieron que se aplicara a otros campos de la actividad humana, llegando así a la educación. Al respecto se hizo mención algunos autores en función a la teoría. Entre ellos se destacó a:

Collao (1997) quien indicó que la gestión, “es el conjunto de operaciones y actividades de conducción de los recursos (medios) para lograr los propósitos establecidos. (fines)” (p.12).

Para Gallegos (2004), explicó que la gestión “son las diversas acciones que en ellas se despliegan que responden a un conjunto de ideas, objetivos, criterios, intenciones, intereses” (p.14).

De acuerdo a lo mencionado por los autores, se entiende que gestión son un conjunto de actividades de conducción de recursos, procesos, actividades que se realizan para lograr objetivos.

Gestión educativa

Con respecto a la gestión educativa se hizo mención a varios autores. Entre ellos se destacó a:

Collao (1997), quien identificó “un aspecto estratégico y otro operativo de la gestión educativa, lo estratégico se refiere a los objetivos definidos, lo operativo tiene relación con la ejecución de las actividades u operaciones” (p.13).

Además Alvarado (1999), afirmó “La gestión educativa es la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p.17).

De la afirmación de Alvarado, se menciona que, gestión educativa, es utilizar un conjunto de técnicas en el adecuado uso de los recursos humanos, materiales y financieros en las actividades que se realizan durante el año escolar.

Por otro lado La Serna (2002), explicó “La gestión educativa es el conjunto articulado de acciones cuyo fin principal es la ejecución de todas las actividades de conducción de la educación que le permita alcanzar los objetivos trazados” (p.14).

El autor consideró que el conjunto de acciones que van a permitir el logro de objetivos planificados deben ser articuladas.

Además Arana (1998) sostuvo al respecto que:

Es el conjunto articulado de acciones planificadas estratégicamente, para la conducción de una institución educativa con el fin de lograr los objetivos del Proyecto Educativo Institucional; para ello también consideró los siguientes criterios:

Dirigir las diversas acciones educativas creando condiciones necesarias para el logro de metas y objetivos.

Desarrollar una cultura democrática donde las responsabilidades sean definidas y compartidas dentro de las escuelas con directivos que potencien los sistemas de participación y comunicación.

Lograr que cada uno de los miembros de la comunidad educativa cumpla con sus funciones para alcanzar las metas y objetivos sobre los que se han tomado acuerdos.

Evaluar los procesos y resultados del servicio educativo para identificar logros, deficiencias y soluciones creativas que la optimicen. (pp.74-79)

De lo mencionado por la autora la gestión educativa es un conjunto de acciones estratégicas y articuladas que se ejecutan para el logro de metas y objetivos.

Sin embargo Vexler (2009) manifestó: “La gestión no solamente debe centrarse en la planificación, el financiamiento, la administración de recursos humanos y materiales, y en la autoevaluación, sino también en lo referente al currículo, tutoría, espacios y medios educativos, así como en la práctica docente en un marco donde lo pedagógico es lo central”.

Por otro lado la representación de la Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Perú (2011) mencionó que “Actualmente lo administrativo se complementa con lo pedagógico, en la búsqueda de una educación de calidad, centrada en los aprendizajes, en el

respeto a la diversidad y en la participación corporativa en la conducción de la institución” (p.26).

La gestión educativa es el aspecto clave para el logro de los aprendizajes, donde los estudiantes sin distinción alguna logren aprender y donde la comunidad educativa participe de manera colectiva en la conducción de la institución.

El instituto peruano de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación básica IPEBA (2013) hizo referencia que:

La gestión educativa es la capacidad que tiene la institución en la dirección de sus procesos, recursos y toma de decisiones, con el fin de la mejora permanente del proceso enseñanza- aprendizaje y el logro de la formación integral de todos los estudiantes que atiende. (p.12)

Para que la gestión educativa en una institución sea de calidad, debe existir una adecuada dirección de sus procesos, recursos y toma de decisiones con el propósito de la mejora continua de la enseñanza - aprendizaje que redundará en la formación integral de los estudiantes a los que brinda servicio.

Además Fernández (2001) refirió que:

La gestión educativa está en la necesidad de ser vista teniendo en cuenta el ámbito cultural y social en el que se desenvuelve y el estar preparado para afrontar los cambios continuos que se da dentro de la globalización, asimismo el autor mencionó tres formas de gestión de una organización: La creatividad de la gestión, la gestión del conocimiento y la gestión del cambio.

Creatividad de la gestión. El autor mencionó que es la que permite mantener en vida a la institución, y que es importante contar con un personal creador y que promueva el cambio.

Gestión del conocimiento. El autor refirió que es la práctica que pone en funcionamiento los medios para que el conocimiento cualquiera que sea su origen, sea difundido, distribuido y utilizado en beneficio de la

institución educativa, incorporando los flujos de las propias experiencias subjetivas. También indicó que el conocimiento resulta de utilidad en la institución, solamente si se recoge y comunica su uso en pro de la organización, es decir; todo conocimiento es una información unida a la experiencia y a la capacidad de acción, si es así, se está hablando de un sistema de mejora que puede gestionarse en la institución como un sistema de innovación.

La gestión del cambio. El autor indicó que es el cambio continuo o amenaza a los modos de hacer las cosas, las actitudes tradicionales, las relaciones ya establecidas. Es de importancia que exista una comunicación constante, realizando un conjunto de acciones orientados hacia las personas con el fin de que se identifiquen con el proceso, reduciendo su riesgo de fracasar, pues; el cambio produce incomodidad.(pp.173-174)

La institución educativa debe estar preparada para afrontar los cambios, como el alejamiento de las familias con la escuela, el cambio en las mismas familias, los nuevos enfoques en educación. Así mismo la escuela debe contar con trabajadores creativos, que promuevan el cambio, también se debe tener en cuenta los conocimientos que unidos a las experiencias y a la participación activa de los docentes permitan logros en la institución.

Además Arana (1998) acotó que se deben considerar ciertos principios en la gestión educativa:

La gestión centrada en los alumnos. El autor mencionó que la educación de los estudiantes es la razón de ser de una institución escolar, por ello todas las acciones de conducción o dirección deben estar canalizadas para el logro de los aprendizajes de los estudiantes. La organización, las reglas, los procedimientos, el sistema de control y acciones cotidianas no deben contradecir los fines y objetivos establecidos en su proyecto educativo institucional.

Jerarquía y autoridad claramente definidas. La autora refirió que es la que permite garantizar la unidad de acción de la organización, en la cual la dirección ejerce funciones como tal: dirige, impulsa y ordena, sin disminuir las competencias propias de cada instancia.

Determinación clara de quién y cómo se toman las decisiones. Determina la responsabilidad de toda persona, comisión y equipo en la toma de decisiones y en sus resultados.

Claridad en definición de canales de participación. La autora mencionó que es el establecimiento de sistemas bien definidos. Cada miembro debe saber las formas, los momentos de su participación y la contribución coherente debe tener con los objetivos institucionales, sabiendo dónde, cuándo, cómo, por qué participar y que resultados puede esperar.

Ubicación del personal de acuerdo a su competencia y/o especialización. La autora refirió que es la necesidad de tener presente las habilidades y competencias de cada colaborador, considerando su ubicación en que tendrá mejor rendimiento y realización.

Coordinación fluida y bien definida. Aquí la autora refirió que es el establecimiento de instancias de coordinación ágil y oportuna, mejorando la sincronización de acciones, evita esfuerzos innecesarios y permite una mejor acción conjunta.

Transparencia y comunicación permanente. La autora manifestó que las acciones que se realicen en la institución educativa deben ser conocidas por los miembros de la comunidad, siendo necesario el establecimiento de los medios de comunicación, esto ayudará a que existe un clima favorable de relaciones, evitando sospechas y malentendidos.

Por último la autora mencionó el control y evaluación eficaces y oportunos para un mejoramiento continuo, que es el control que debe proveer información orientada de manera oportuna a las decisiones que asegure la dirección, que tomen las tareas en función de los objetivos institucionales. (pp.78-79)

Sin embargo la Serna (2002) mencionó:

La gestión ética, se refiere a la cuestión de los valores tanto en el plano individual como en el colectivo y constituye un asunto central en una aproximación global a la calidad de las escuelas al respecto; además mencionó que los valores centrales que han de acompañar a las escuelas de calidad son: una concepción humanista de las relaciones tanto interna como externas de la institución escolar, la revalorización de la ética de la responsabilidad y una actualización de la ética de la profesión docente, administrativa y directriz. (p.61)

En las escuelas de calidad las relaciones con las personas se fundamentan en los principios de respeto a la dignidad del individuo, de lealtad y de confianza recíproca y estos principios presiden las relaciones de los directivos con los profesores, de los profesores con los estudiantes de la institución, con las familias y de los estudiantes entre sí y afectan en general, a toda la esfera de relación de la institución escolar.

Además la UNESCO (2000) señaló que:

La gestión educativa son las acciones desarrolladas por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales que integra el conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos con el fin de lograr el mejoramiento continuo de las prácticas educativas y aprendizaje de los estudiantes, asimismo para que una gestión educativa sea estratégica, se debe concretar a partir de ciclos de mejoramiento constante de procesos y resultados, que se desarrollan con la implementación de ejercicios de planeación y evaluación. (p.16)

En este sentido, de los autores mencionados anteriormente la gestión educativa es la ejecución de acciones en el manejo de recursos humanos, materiales, financieros y actividades institucionales para alcanzar los objetivos planteados en el proyecto educativo institucional, pero la gestión no sólo debe

centrarse en la administración de recursos, también en el aspecto pedagógico y además la institución educativa tiene que ser eficiente para dirigir sus procesos, recursos, toma de decisiones, todo en función de la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje y el logro de la formación integral de los estudiantes, dentro de un ambiente donde la comunicación sea constante y haya respeto entre todos los miembros de la institución, y en la que se de importancia al capital intelectual por lo cual el conocimiento unido a la experiencia debe ser difundido en beneficio de la institución misma, y contar además con un personal que promueva el cambio.

Para que una gestión educativa sea estratégica debe profundizarse a partir de los ciclos de mejoramiento constante de procesos y evaluación.

Procesos de gestión educativa

Es el conjunto de acciones necesarias para el eficiente desarrollo de la acción educativa. A continuación se hizo mención a varios autores:

Según La Serna (2002) mencionó que la gestión educativa “es el conjunto de acciones de planeamiento, organización, dirección de la ejecución del control y evaluación necesarias para el eficiente desarrollo de la acción educativa” (p.25).

Además Arana (2006) indicó que:

“Los procesos de gestión son el conjunto de acciones de planeamiento, organización, dirección de la ejecución, control y evaluación precisos para el eficiente desarrollo de la acción educativa, asimismo se dan en tres áreas básicas que son institucional, pedagógica y administrativa, además agregó que no se puede conducir acertadamente la ejecución de acciones si no se ha realizado un adecuado proceso de planificación, que prevé las acciones, los equipos que la realizan, los recursos y las formas de evaluación a que se somete el conjunto. Esta evaluación bien conducida es elemento clave para iniciar un nuevo proceso de planificación en donde se

corrigen las deficiencias, se refuerzan y materializan las estrategias exitosas. (pp.79- 80)

Para la Representación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Perú (2011) manifestó:

Es a través del Ciclo de Deming que la dirección de una institución educativa planifica, organiza, dirige, controla y da seguimiento a la gestión escolar. Este ciclo cuando se aplica a cada uno de los procesos de gestión educativa en sus cuatro dimensiones, asegura la mejora de la calidad, destacando el Planificar, Hacer, Verificar, actuar.

Planificación. El autor mencionó que en esta fase el director con su equipo decide que hacer y determinar el cómo, a través de estrategias que conviertan a la institución educativa en un centro de excelencia pedagógica, de acuerdo a la visión y misión del Proyecto Educativo Institucional.

Ejecución. El autor manifestó que implica el desarrollo de la gestión, facilita la integración y coordinación de las actividades de los docentes, estudiantes, padres de familia y otros agentes; así como el empleo de los recursos para el desarrollo de los procesos, programas y proyectos, asimismo involucra la división del trabajo y de función a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad y un esquema de las relaciones entre los actores y su entorno.

Evaluación y monitoreo.

Verificar. El autor indicó que esta etapa permite asegurar que la ejecución responda a la programación, existiendo la posibilidad de revisar el esquema de responsabilidades y distribución del trabajo que se diseñó para el logro de los objetivos trazados en las diferentes áreas consideradas en la planificación. Con esta evaluación, se identifica los aspectos que son importantes mantener y aquellos que requieren un mejoramiento para el logro de los objetivos institucionales.

Actuar. El autor refirió que es la ejecución del proceso de gestión, considerando los resultados de la evaluación considerando los reajustes precisos durante el proceso para la obtención de las metas. (pp.42-46)

Los procesos de gestión son conjunto de acciones de planificación, organización, ejecución, control y evaluación. La planificación implica que los directivos piensan anticipadamente en sus metas y acciones, las cuales se caracterizan por plazos cortos, medianos y largos, en la organización se determina el trabajo que debe realizar el personal, así como los medios que se requieren para lograr los objetivos propuestos, la dirección es cuando la institución funciona como un todo hacia el logro de los objetivos, es aquí donde el directivo delega funciones y asigna responsabilidades y por último el control y evaluación que implica una acción preventiva y otra correctiva. Además se menciona que los procesos de gestión se dan en las áreas; institucional, pedagógica y administrativa. Asimismo, mediante el ciclo de Deming que son planificar, hacer, verificar y actuar aplicados a los procesos de gestión se da el mejoramiento permanente hacia el logro de la calidad.

A continuación se hizo referencia a uno de los procesos de gestión, la planificación, la cual se basa en priorizar en función de la importancia de los problemas y de conducir a la institución educativa hacia su transformación.

Planificación estratégica

En lo que respecta a la planificación estratégica se hizo mención a algunos autores en función a la teoría.

Según Farro (2001) mencionó “El Planeamiento Estratégico Educativo es un proceso mediante el cual una institución educativa define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas” (p.67).

Por otro lado Correa (2005) agregó que:

Los directivos de las instituciones educativas perciben la planificación estratégica como una herramienta orientadora de los cambios, que les posibilita mantener contextualizada su empresa, con la finalidad de construir el fin deseado, prediciendo lo que la organización debe hacer para adaptarse a los cambios que se puedan presentar. (p.23)

Para que se lleven a cabo la planificación estratégica con éxito en la institución educativa, se debe tener en cuenta diversos insumos que se obtienen a partir de la realidad, los cuales se registran en instrumentos, el cual permitirá priorizar las necesidades y reconocer los intereses, expectativas de la población de la comunidad. Todo este proceso de planificación estratégica debe llevar a implantar una estrategia de dirección que oriente y unifique los esfuerzos hacia la calidad educativa.

1.2.5. Dimensiones de gestión educativa

En la vida cotidiana de una institución educativa interactúan diversos elementos, como por ejemplo, lo que hacen los miembros de la institución (directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo, padres de familia), ¿cómo se relacionan? ¿bajo qué normas? las que deben servir para generar las condiciones necesarias para el aprendizaje de los estudiantes. Las acciones que se realizan en una institución educativa están relacionados en los siguientes aspectos, pedagógico, administrativo, institucional y comunitario, las mismas, que son las dimensiones que van a permitir observar, interpretar lo que sucede al interior de una institución. A continuación se hizo mención de las dimensiones de gestión educativa.

Dimensión institucional

La organización interna es fundamental para la buena marcha de una institución educativa. Esta dimensión permite conocer cómo se organizan internamente los docentes, directivos, cuáles son sus tareas, sus funciones y como se interrelacionan en el quehacer diario cuando asumen sus funciones, cuando realizan las diversas actividades programadas y en qué medida asumen la

identidad de la institución, que es la razón de ser y que se encuentra plasmada en el proyecto educativo institucional, la que va a permitir lograr los objetivos propuestos.

Según la Representación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Perú (2011) mencionó:

La gestión institucional contribuyó a identificar las formas cómo se organizan los miembros de la comunidad educativa para el buen funcionamiento de la institución, ofrece un marco para la sistematización y el análisis de las acciones referidas a aquellos aspectos de estructura del centro educativo dan cuenta de un estilo de funcionamiento. Considerando los que pertenecen a la estructura formal, como los organigramas, la distribución de tareas y la división del trabajo, el uso del tiempo y los espacios y los que conforman la estructura informal como vínculos, forma de relacionarse, estilos de la prácticas cotidianas, ritos y ceremonias que identifican a la institución. (p.35)

Además Frigerio y Poggi (1992) distinguió que:

En el campo institucional, es un conjunto de aspectos estructurales que toman cuerpo en cada establecimiento educativo determinando un estilo de funcionamiento, destacan en esta dimensión las cuestiones relativas a la estructura formal; los organigramas, la división de tareas y la división del trabajo, los canales de comunicación formal, el uso del tiempo y de los espacios. (p.27)

En el campo institucional se consideran aspectos importantes para el buen funcionamiento de una institución educativa; como se organiza el director con sus colaboradores y como esta organización debe ser eficaz, también se refiere a las relaciones interpersonales, las mismas que deben ser favorables entre todos los miembros de la comunidad educativa, asimismo sobre la toma de decisiones, las que deben darse en base a la participación democrática de todos los actores de la institución educativa.

Por otro lado, La Serna (2002) explicó que:

La gestión institucional es el conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirve de apoyo a la gestión pedagógica y es a través del proyecto educativo institucional, lo que permite una mayor posibilidad de logros y todo cuanto se realiza debe estar en función de una identidad institucional. (p.19)

La gestión educativa institucional sirve de apoyo a la gestión pedagógica a través del proyecto educativo institucional que es el instrumento de gestión que compromete a los diferentes actores de la institución educativa, lo que permite la mejora de los aprendizajes de los estudiantes y también la mejora de la escuela y comunidad, sin embargo para la obtención de estos logros es necesario partir de una identificación hacia la institución educativa y un diagnóstico situacional real y sobre todo el compromiso de los actores de la comunidad educativa, haciéndose responsables de formular, reajustar el proyecto educativo institucional y del logro de los aprendizajes de los estudiantes.

El programa nacional de carrera magisterial de México cita a, Pozner (2009) quien mencionó:

La dimensión Organizativa- operacional, constituye el soporte de las demás dimensiones, esta dimensión se refiere a la organización interna de la escuela, que comprende los subsistemas, tales como: equipo de docentes, directivos y sus respectivas funciones; cuerpo docente; departamentos administrativos; departamento académico, es la interrelación que existe entre estos subsistemas en términos de su operatividad. (p. 36)

La autora en esta dimensión mencionó sobre la organización interna en una institución educativa, al igual que los autores citados anteriormente, los cuales manifestaron que la dimensión institucional es la forma como se organiza la comunidad educativa.

Según el Programa Escuelas de Calidad de México (2010) consideró:

La dimensión organizativa, que es la interrelación al interior del colectivo docente y los padres de familia, en ella están presentes los valores y las actitudes que prevalecen en los actores escolares. Los valores traducidos en actitudes es el sustento que le sirven a la organización escolar para tomar las decisiones que considera más convenientes para enfrentar las diversas situaciones. (p.86)

Asimismo el programa escuelas de calidad mencionó la dimensión organizativa en la que considera la interrelación entre los docentes y de estos con los padres de familia, esto es una realidad compleja porque cada familia, cada docente es una individualidad y el fruto de la interacción no puede pronosticarse, sin embargo, el directivo debe encaminar estas interacciones de modo que resulten en una experiencia formativa para los estudiantes. Los valores deben estar presentes en la interrelación, los cuales se mostrarán en actitudes y que servirán como base para la toma de decisiones más acertadas y solucionar diversas situaciones que se presenten en una institución educativa.

Dimensión pedagógica

Los procesos de enseñanza aprendizaje, la programación curricular teniendo como base el enfoque por competencias, las estrategias didácticas de enseñanza aprendizaje, los procesos pedagógicos, la evaluación, el clima áulico, los materiales a utilizar en el aula, así como la labor y actualización docente conforman la dimensión pedagógica.

Con respecto a la dimensión pedagógica la (UNESCO) en Perú (2011), la UNESCO refirió que:

Es el proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza- aprendizaje. La concepción incluye, el enfoque del proceso enseñanza – aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el Proyecto Curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos

didácticos, también comprende la labor de los docentes, las prácticas pedagógicas, el manejo de enfoques pedagógicos , los estilos de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación y actualización docente para fortalecer sus competencias. (p.36)

En este contexto, La Serna (2002) explicó que:

La gestión pedagógica se basa en el conjunto de acciones dirigidas al proceso educativo en sí, teniendo como protagonistas principales a la plana docente fundamentalmente, al director del centro educativo y contando además con el apoyo de los padres de familia y la comunidad educativa. (p. 29)

El objetivo principal del proceso educativo es el desarrollo de potencialidades en los estudiantes, y para que esto suceda debe existir una relación que genere experiencias entre el estudiante que quiere aprender y el docente que quiere enseñar, por lo tanto directivos y docentes deben gestionar corresponsablemente y pertinentemente el proyecto curricular institucional , el proyecto educativo institucional, las unidades didácticas, involucrar al padre de familia en el proceso educativo para lograr el desarrollo integral de los estudiantes que transformen la sociedad.

El programa nacional de carrera magisterial de México citó a Pozner (2009), mencionó que:

La dimensión Pedagógica- Curricular que hace referencia a los fines objetivos y propósitos o razón de ser de la institución en la sociedad y contempla las prácticas específicas de enseñanza y aprendizaje, los contenidos curriculares, la selección de textos, las prácticas de evaluación y práctica docente. (p.36)

La razón de ser de la institución educativa en la sociedad, son los estudiantes, al igual que los autores que se mencionaron, esta dimensión contempla los procesos de enseñanza aprendizaje, la práctica docente, la

evaluación, así como la selección de recursos (libros) y en el contexto actual, a las competencias de las áreas.

Así mismo el Programa Escuelas de Calidad de México (2010) en referencia a:

La dimensión pedagógica Curricular se refiere a los procesos de enseñanza y de aprendizaje que se desarrollan en el aula, implica el análisis de enfoques y contenidos curriculares, y propicia el análisis de concepciones sobre el desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en los estudiantes. Considera la forma de interacción entre docentes y padres de familia para potenciar la formación basada en competencias; esta dimensión ha de mantener relación directa con una gestión pedagógica innovadora, acordada por el colectivo escolar. (p.84)

El autor se refirió a los procesos de enseñanza aprendizaje, profundizando en el análisis de enfoques, de las competencias y capacidades del currículo, así como también el análisis del desarrollo cognitivo del niño. En el contexto actual, el currículo está estructurado en competencias, capacidades, estándares de aprendizaje y desempeño. Como ya se había mencionado anteriormente la interrelación entre los docentes y padres de familia deben estar bien encaminadas y así potenciar una formación basada en competencias.

Así mismo Tanca (2005) mencionó: “Los recursos técnico pedagógico, que son las actividades operativas que materializan y constituyen la razón de ser de toda entidad educativa, donde las acciones están orientadas al desarrollo educativo del estudiante” (pp.14-17).

Entonces la labor que realiza el docente en el aula es de mucha importancia, ya que se relaciona de manera directa con la formación de los niños. El papel que desempeñan los docentes ha cambiado en los últimos años, tienen una tarea más amplia que es la educar a los niños para que estos puedan adquirir distintos tipos de habilidades, además el aprendizaje se ha vuelto más

personalizado, los docentes tienen que estar mejor preparados para aplicar diversas estrategias metodológicas y didácticas, manejar el enfoque por competencias, motivar a los niños para que aprendan. Asimismo podemos mencionar que la planificación institucional es importante para lograr las metas de aprendizaje, y es aquí donde el directivo debe conducir a partir del conocimiento de los procesos pedagógicos y las características de su entorno y además fomentar a que las relaciones entre la comunidad educativa sean positivas ya que esto redundará en la formación de los estudiantes.

Dimensión administrativa

La dimensión administrativa se refiere a la gestión de recursos, que es el conjunto de operaciones y actividades de conducción de los recursos educativos; humanos, materiales y financieros. El recurso humano es el más valioso para el logro de los objetivos de una institución y considera algunas acciones como la asignación y evaluación de funciones, y también el monitoreo. En lo que respecta a los recursos materiales se tiene los bienes corrientes y los bienes de capital. En cuanto a recursos financieros comprende gastos, financiamiento y todo el manejo contable financiero, también comprende documentos legales como cumplimiento de normas. Además la gestión de los recursos debe estar en función al logro de aprendizajes de los estudiantes y formación integral de los mismos. En la presente dimensión se hizo mención a varios autores, entre ellos se destacó a:

Frigerio y Poggi (1992) quienes refirieron que “un administrador es un planificador de estrategias, para lo cual deberá considerar los recursos humanos y financieros y los tiempos disponibles” (p.27).

Para La Serna (2002), la gestión administrativa “está orientada básicamente al manejo de los recursos materiales y económicos de la institución, así como a la organización y optimización de los diversos servicios” (p.44).

El autor hizo referencia a la administración de los recursos materiales y económicos de la institución y al desarrollo de servicios dirigida a los usuarios tales como talleres de danza, música, inglés.

Según el Programa de Escuelas de Calidad de México (2010) manifestó:

La dimensión administrativa escolar favorece el proceso de enseñanza y aprendizaje con el propósito que puedan modificarse para mejorar los rendimientos educativos de los estudiantes, las prácticas de docentes, directivos y del personal de apoyo, también mencionó las acciones de la dimensión administrativa se refieren a la coordinación permanente de recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo, garantizando las acciones de seguridad e higiene, control de información relativa a todos los actores de la escuela y cumplimiento de la normatividad, así como con la relación de la supervisión escolar o monitoreo en sus funciones de enlace entre las normas y disposiciones de la autoridad administrativa. (p.87)

El autor mencionó que la dimensión administrativa permite la identificación de las actividades que desde la administración de la institución favorecen el proceso de enseñanza aprendizaje mejorando el rendimiento de los estudiantes, el desempeño de los docentes, directivo y personal administrativo, también mencionó sobre la coordinación de recursos y tiempo asimismo acciones que permitan tener una infraestructura segura y limpia y además contar con el registro de información del personal docente y administrativo, estudiantes y padres de familia de la institución así como el cumplimiento del monitoreo de funciones de acuerdo a normas establecidas.

Además la (UNESCO) en Perú (2011) mencionó que:

Son las acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa; como también, el cumplimiento de

la normatividad y supervisión de las funciones, con el fin de favorecer los procesos de enseñanza aprendizaje. (p.36)

Como se mencionó, el recurso más valioso y estratégico para el logro de los objetivos es el recurso humano, por lo tanto el directivo como líder de la institución debe motivar a sus colaboradores para alcanzar mejores resultados, un equipo que está animado hace mejor el trabajo, asimismo la comunicación con los docentes debe ser asertiva, también reconocer y estimular los logros y esfuerzos de los docentes, proporcionar confianza, seguridad en el trabajo, así como fomentar el trabajo colaborativo, delegar funciones, discutir los problemas y buscar soluciones con la participación de los docentes, ser justo y tomar decisiones en forma democrática apoyándose en las normas legales.

En cuanto a los recursos materiales se tienen los bienes corrientes, como los documentos de la institución; certificados, libretas, nóminas etc. y los bienes de capital que comprende la infraestructura física, mobiliario y equipos educativos como: materiales de enseñanza, deportivos, musicales etc. los mismos que deben estar inventariados, así como también la infraestructura física y el mobiliario para garantizar un determinado nivel de servicio a los usuarios. Entre las actividades de la gestión de recursos materiales se tiene; la administración de la infraestructura educativa y asegurar su conservación, hacer el inventario físico de la institución y determinar cuáles son las necesidades de infraestructura educativa.

En lo que respecta a recursos financieros se tiene los recursos propios que son los ingresos generados y administrados por la misma institución por diferentes conceptos y es el comité de recursos propios el responsable de la administración de estos recursos, las cuales son destinadas a mejorar la calidad del servicio educativo así como para acciones de modernización de equipos de la institución educativa. También se menciona al uso del tiempo, por lo tanto al cumplimiento de las jornadas efectivas de aprendizaje, así como considerar mayores espacios de tiempo destinadas a aprendizajes significativos en la institución educativa y en el aula. Por último mencionó el cumplimiento de normas

emanadas de los entes superiores y el monitoreo de funciones con la finalidad de favorecer los procesos de enseñanza aprendizaje.

Por otro lado el programa nacional de carrera magisterial de México, citó a Pozner (2009), quien mencionó “la dimensión Administrativa- Financiera, que incorpora el tema de los recursos necesarios, disponibles o no, con vistas a su obtención, distribución y su optimización para la consecución de la gestión de la institución educativa” (p.36).

Esta dimensión está referida a la distribución del tiempo y del espacio de la institución; así como la administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la institución escolar. En lo que respecta a la distribución del tiempo, cabe mencionar que aquí el directivo establece conjuntamente con su equipo de colaboradores la calendarización del año escolar para dar cumplimiento al mínimo de horas lectivas en la institución educativa y en el aula, asimismo se refiere al uso del espacio, que como se sabe, el ambiente de la institución educativa y del aula es un instrumento muy valioso para el aprendizaje, a mi parecer se debe aprovechar todos los espacios comunes; como son los patios, escaleras, jardines, pasillos, lo que nos permitirá establecer espacios para nuestras cosas, para diferentes actividades y talleres para experimentar .

Precisamente Tanca (2005) mencionó:

La gestión del capital humano es la actividad más delicada y difícil, es el ente más apreciable y estratégico para el logro de los objetivos de la institución escolar y que atender y compatibilizar las metas, intereses y necesidades tanto individuales como grupales con las institucionales, así como el trabajo en equipo, constituyen los propósitos de la gestión del personal. En cuanto a la gestión de recursos financieros, comprende la acción por prever las necesidades de capital, asignación en forma racional de fondos existentes para el cumplimiento de las actividades y el uso correcto, oportuno y racionalmente de los recursos asignados. (pp.17-21)

Dimensión comunitaria

Según Representación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Perú (2011) mencionó que:

Es el modo en que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas, son las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional, considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos, reconoce a un objetivo que establecer las alianzas estratégicas en la mejora de la calidad educativa. (p.37)

Por otro lado Frigerio y Poggi (1992) “es el conjunto de actividades que promueven la participación de los diferentes actores en la toma de decisiones y en las actividades del establecimiento, y de representantes del ámbito en el que está inserto el mismo” (p.27).

El programa nacional de carrera magisterial cita a Pozner (2009) quien mencionó “la dimensión comunitaria apunta a las relaciones entre la sociedad y la escuela y, específicamente, entre la comunidad local y la escuela” (p.18).

Según el Programa de Escuelas de Calidad de México (2010), consideró:

La dimensión Participación Social Comunitaria que involucra la participación de los padres de familia y de otros miembros de la comunidad donde se ubica la escuela. Identifica la forma en que el colectivo, directivo y docentes, conocen, comprenden y satisfacen las necesidades y demandas de los padres de familia, así como la forma en que se integran y participan en las actividades del centro escolar, así mismo se consideran las relaciones que se establecen con el entorno social e institucional, con la participación de los vecinos y organizaciones de la comunidad, los municipios y organizaciones civiles que tienen relación con la educación.(p.87)

Se puede decir entonces que esta dimensión considera como se relaciona la institución educativa con los padres de familia y otros miembros de la comunidad conociendo que esperan ellos de la escuela, y con las instituciones civiles, religiosas, culturales, para lograr alianzas estratégicas que favorezcan el mejoramiento del servicio educativo así como la participación de los padres de familia en las actividades escolares y en actividades que favorezcan el aprendizaje de los estudiantes.

1.2.6. Gestión de calidad

Según Udaondo (1992) manifestó, “es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas, y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente” (p.5).

Además Roure y Rodríguez (2001) indicaron que:

En la actualidad no basta con tener un modelo de gestión que dé cumplida respuesta a los requerimientos del entorno en un momento dado. La rapidez con la que cambia el entorno, hace que la única gestión buena sea aquella que contiene en su seno la semilla de la transformación y la cultiva con esmero. Por lo tanto, la calidad en la gestión de una organización conlleva la capacidad de adoptar en cada momento aquellos sistemas, prácticas y estilos de gestión que mejor satisfacen los requerimientos teniendo en cuenta las circunstancias y exigencias concretas del entorno y la idiosincrasia de la organización. (p.13)

Para Hernández (2004) mencionó que la gestión de calidad es:

La gestión integral de la empresa centrada en la calidad y por lo tanto, el objetivo total debería aplicarse a la gestión, antes que a la calidad. La popularmente conocida como “Calidad Total” de una organización está basada en los siguientes pilares: Centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros, orientada a la rentabilidad a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, además el autor mencionó que

para lograr los objetivos se tienen que cumplir las siguientes líneas: búsqueda permanente de la satisfacción del cliente, gestión basada en hecho, dirección basada en personas, mejora continua de la organización. (p.76)

En la actualidad se necesita que los directivos realicen una gestión de calidad, para ello deben ejercer un liderazgo pedagógico, tener una visión de futuro, ser innovadores, manejar los enfoques y procesos de gestión y sobre todo tener vocación de servicio así como también plantearse objetivos como lograr la transformación de la educación y de su gestión misma.

1.2.7 Modelos de gestión

Los modelos de gestión educativa permiten que la ejecución de los procesos sea sumamente buenos, con el fin de lograr la eficiencia en la gestión de los servicios. Según su modelo tiene su ámbito de efectividad, así como sus limitaciones las que son superadas por el modelo anterior, son siete modelos de gestión que a lo largo del tiempo han ido orientando el cambio institucional.

Se mencionó los modelos de gestión presentados por Casassus (1997) los cuales son el normativo, el prospectivo, el estratégico, el estratégico situacional, calidad total, reingeniería y comunicacional. A continuación se describió los modelos de gestión y como se han manifestado en el ámbito educativo.

Según Casassus (1997) mencionó:

El modelo normativo dominó entre los años 1950 y 1960, fue el período en la cual se diseñaron los planes nacionales de desarrollo educativo. La planificación estuvo orientada al crecimiento cuantitativo del sistema educativo. Las reformas educativas se orientaron principalmente hacia la expansión de la cobertura del sistema educativo. El principal representante en América Latina se consideró a Jorge Ahumada, quien influyó en gestión educativa a través del Instituto Latinoamericano y Planificación Económica Social (ILPES),

además Casassus mencionó que el modelo prospectivo se inició desde los años 1970. Aquí se pasa de una planificación única a una planificación flexible. Coloca como principal representante a Godet Michel. Este tipo de gestión se caracteriza por la reforma profunda ocurrida en Chile, Cuba, Colombia, Perú y Nicaragua". (pp.20-21)

También el autor agregó que:

La gestión estratégica consiste en la capacidad de articular los recursos que posee una organización (humanos, técnicos, materiales y financieros). Hacia los años 1980, lo estratégico tiene tanto un carácter normativo como instrumental. A inicios de 1990 se empieza a considerar este enfoque en la práctica de la planificación y gestión en el campo educativo, planteándose los diagnósticos con el FODA, que considera la visión y la misión de la institución educativa. (p.22)

Asimismo Cassasus, (1997) explicó sobre:

El modelo estratégico situacional que, a mediados del año 1980 y principios de los años de 1990 la dimensión estratégica se le introduce la dimensión situacional. Se considera este enfoque en la práctica de la planificación y de la gestión educativa, proceso que permite redefinir la unidad de gestión educativa; el objeto de la gestión deja de ser el sistema en su conjunto, dividiéndose en unidades más pequeñas que se caracterizan por tener la competencia de determinar los objetivos propios y a los cuales se puede asignar recursos. Multiplicándose los lugares y entidades planificadoras, dando lugar a la descentralización educativa y en lo que respecta al modelo de calidad total, con el inicio de los años 90, se refiere a la planificación, el control y la mejora continua, lo que hizo que se introdujera la visión de la calidad en la organización y también la preocupación por el resultado del proceso educativo, reconociéndose el derecho de los usuarios del sistema educativo, a exigir un servicio de calidad de acuerdo a sus necesidades, el diseño de normas y estándares de calidad, el diseño

de procesos que conduzcan hacia la calidad y la mejora continua de las distintas partes del proceso y la reducción de los márgenes de error. Viendo la necesidad de hacer evidente el resultado del proceso educativo, generalizando el desarrollo de sistemas de medición y evaluación de la calidad de la educación, analiza los procesos y a los que intervienen para orientar la política educativa. Sus principales representantes son Jurán, J (1998) y Deming E. (1994) Phillips Crosby y Peter Senge. (pp.23-24)

Con respecto al modelo de reingeniería Cassasus mencionó que este se inició a mediados de 1990, distinguiéndose tres aspectos de cambio. Primero se estima, que las mejoras no bastan, no sólo se debe mejorar lo que existe sino que se requiere de un cambio cualitativo, requiere de un rediseño radical de los procesos. Sus principales exponentes son Hammer y Champy. (p.25)

Según Cassasus en lo que se refiere al modelo comunicacional, surgió en la segunda mitad de 1990, considera que es necesario comprender a la organización como una entidad y el lenguaje como formador de redes comunicacionales, es una gestión que delega decisiones a grupos organizados que tomen decisiones de común acuerdo. (p.26)

El Ministerio de educación de México través del Programa Nacional de Carrera Magisterial mencionó:

Los modelos presentados por Casassus y añadió que, en lo que respecta al modelo comunicacional, otra visión es mirar la organización desde la perspectiva lingüística, lo que nos permite percibirlas como “redes comunicacionales” que se encuentran orientadas al manejo de los actos del habla. En la perspectiva lingüística el rediseño organizacional supone el manejo de destrezas comunicacionales en el entendido que son procesos de comunicación que facilitan o impiden que ocurran las acciones deseadas. El gestor es considerado como un

coordinador de acciones que resultan de las conversaciones para la acción. Por ello, los instrumentos de gestión comunicacional son el manejo de las destrezas comunicacionales definidas en los actos del habla, es decir el manejo de las afirmaciones, las declaraciones, las peticiones, las ofertas y las promesas. (p.36)

1.2.8. Definición de calidad

Según Gonzales (2000) manifestó:

Desde el punto de vista etimológico el concepto de calidad tiene dos significados fundamentales: entendido como cualidad, se identifica como conjunto de atributos o propiedades referidas a algo o alguien; en segundo lugar también hace referencia a la calidad como superioridad o excelencia, como grado que expresa la bondad de una cosa. (p.54)

En concordancia con la definición expresada, la calidad como cualidad son las propiedades que tiene algo o alguien y específicamente como calidad es la superioridad o perfección de una cosa.

Asimismo López (2005) explicó:

En su acepción global la idea de calidad nos remite a la idea de perfección, o de excelencia en el proceso como en los productos o servicios que una organización proporciona, y evoca facetas tales como buen clima de trabajo, posición destacada en el sector, buen funcionamiento organizativo y alta consideración tanto interna como externa. (p.43)

De acuerdo con la definición expresada por el autor, calidad se refiere a la perfección, excelencia, la cual se da en el proceso como en los productos o servicios. El proceso de producción está en la organización y se llama proceso de producción a toda la empresa, la misma que debe estar bien organizada y las personas que trabajan allí deberán realizar una buena labor, con

responsabilidad, empatía, ya que la calidad de los productos y servicios será el resultado de la calidad de los procesos.

Además Fernández (2000), mencionó “Calidad es conseguir la satisfacción del cliente” (p.34).

Satisfacer al cliente no es lo que el personal de una organización piense sobre el servicio que ofrece, si no lo que piensa el usuario sobre lo que deben recibir, los usuarios que reciben un servicio determinado lo que buscan es satisfacer sus expectativas y para ello se debe conocer cuáles son esas expectativas y superarlas.

Para Rojas (2006) “La calidad es la conformidad que guarda un producto o un servicio, con normas- patrón establecidas y conocidas por los interesados de una entidad reconocida por todo el sector” (p. 89).

Por lo tanto calidad en general se refiere a la excelencia del producto, bien o servicio, y la excelencia no es otra cosa que la superioridad o bondad que caracteriza al producto o servicio, logrando siempre satisfacer las necesidades o expectativas de los usuarios.

Calidad total

El enfoque de calidad total parte del principio de que todas las personas sin excepción, a través de sus actividades puedan contribuir a la calidad, buscando siempre la satisfacción plena del cliente mediante la mejora continua de los procesos y servicios.

Según Contreras (2006) manifestó que:

La calidad total es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios. Esto se logra con la participación activa de todo el

personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada, responde a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos, estructuras y cultura de las organizaciones, para asegurar su futuro. (pp. 28-30)

Además el autor se refirió a los principios básicos para la Calidad total, los que a continuación se indican: la calidad es clave para lograr la competitividad, la calidad la determina el cliente, el proceso de producción esta en toda la organización, la calidad de los productos y servicios es resultado de la calidad de los procesos, el proveedor es parte de nuestro proceso, son indispensables las cadenas proveedor- clientes internos, la calidad es lograda por las personas y para las personas, establecer la mentalidad cero defectos, la ventaja competitiva está en la reducción de errores y en el mejoramiento continuo, es imprescindible la participación de todos, requiere una nueva cultura. (pp.31-34)

Por otro lado Ciampa (1993) mencionó que:

La calidad total puede definirse en por lo menos tres maneras distintas. a) El primero es la dedicación total al cliente. Una empresa con un objetivo de calidad total firmemente establecido se dedica por entero a la satisfacción del cliente en toda forma posible. b) Una segunda forma de definir la calidad total es describir los resultados por los que pugna una empresa dedicada a la calidad total, esto es los principales resultados de las diversas actividades que su personal busca crear o mejorar. c) Una tercera forma de definir la calidad total es analizar las diversas herramientas, técnicas y otros elementos del desarrollo organizacional, así como la aplicación de conceptos modernos de liderazgo. (pp.7-10)

Además Drummond (2001) sostuvo que:

La gestión de la Calidad Total es básicamente una filosofía empresarial que se funda en la satisfacción del cliente. Además afirmó que el proceso empresarial comienza con el cliente e indicó que para la

gestión de la calidad total supone diseñar la organización de manera que satisfaga día tras día a los clientes. (p.21)

El logro de la calidad total compromete un profundo y significativo cambio de la forma de pensar, de trabajar y de administrar. Se valora la calidad como estrategia fundamental para alcanzar la competitividad y, por consiguiente, como el valor más importante en la conducción de las actividades de la organización.

Definiciones de calidad de servicio

Duarte J. (2012) menciona que:

El modelo de calidad de servicio llamado SERVQUAL fue desarrollado como consecuencia de la falta de información que trata sobre la problemática desarrollada con la medida de la calidad de servicio atendiendo a las características particulares que representan los servicios frente a los productos.

La Universidad de Texas designó a los investigadores Parasuramán ,Zeithal para que efectuaran una investigación orientada a responder las siguientes preguntas de los empresarios: ¿Qué es calidad de servicio? ¿Cuáles son las causas del mal servicio? y ¿Qué se debe hacer para mejorarlo? Como parte de las conclusiones de la investigación, se generaron conceptos que hasta la actualidad son reconocidos como elementos rectores para la medición de la calidad de los servicios, estos son: a) Calidad de servicio, es igualar o sobrepasar las expectativas del cliente. b) Es un conjunto de atributos que posee un servicio) Es la diferencia entre las expectativas y percepciones, las expectativas son las promesas que las empresas hacen a los clientes y las percepciones son las maneras como los clientes captan los servicios a través de los momentos de la verdad. (p.70)

De esta forma un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que se ha obtenido sean inferiores

(superiores) a las expectativas que tenía. Por lo tanto las empresas de servicios deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de los clientes.

Por otro lado Cottle (1991), sostuvo que:

La clave para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto al gerente o la organización. En consecuencia es fundamental que se logre determinar con precisión cual es el problema o necesidad que el cliente espera que se resuelva y cual es el nivel de bienestar que el cliente espera que el gerente u organización le proporcione. (p.27)

Por consiguiente se debe conocer cuales son las expectativas y necesidades de los usuarios y cual es el bienestar que espera brinde la organización.

Además Galviz (2011) mencionó “Calidad de servicio es proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto cliente proveedor”(p.44).

Se entiende que calidad de servicio es satisfacer o exceder las expectativas o necesidades del usuario en cualquier situación en la que el cliente se pone en contacto con la organización, y es allí donde recoge una impresión sobre la calidad del servicio, entonces cada persona de una organización es responsable de gerenciar los momentos de verdad, y evitar que estos momentos de verdad estén en crisis y lleven a la insatisfacción del cliente, por ejemplo: las esperas de un cliente, las devoluciones, el mal trato al cliente, entonces la calidad del servicio es un resultado de los momentos de verdad.

Según Vargas y Aldana (2006) mencionaron que el servicio es el “Conjunto de actividades que realizan las personas, con disposición de entrega a

los demás para la construcción de procesos que permitan la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera” (p.59).

Entonces es importante que, para que la construcción de procesos satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios, las personas que laboran en una organización realicen su trabajo con entrega, con buena disposición para hacer las cosas bien.

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) indicaron que:

Los usuarios no sólo valoran los resultados finales que reciben, consideran también el proceso de recepción del servicio. Por ello, en la evaluación de la calidad de un servicio, los únicos criterios realmente relevantes, son los establecidos por los usuarios. La calidad de servicio está encaminada a igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene con respecto al servicio, en este sentido la definición común de calidad de servicio es el servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos. (p.241)

En este contexto los usuarios no sólo prestan importancia al producto final, también consideran el proceso de recepción del servicio que son los momentos de verdad.

Dimensiones de calidad de servicio

Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron herramientas para medir la calidad de servicio y así conocer la satisfacción de los usuarios; tal como la herramienta SERQUAL que fue desarrollada por Parasuraman, Zeithami y Berry.

Las dimensiones de calidad de servicio presenta los siguientes componentes que según Cottle (1991) y Galvis (2011) aplicando la teoría general disponible para la medición de la calidad propuesta por Parasuraman, Zeithman y Berry (1995) concibe las siguientes componentes o dimensiones que son:

Dimensión fiabilidad

Con respecto a la dimensión fiabilidad se mencionó a algunos autores:

Según Cottle (1991), manifestó que la fiabilidad “es la habilidad que se posee para suministrar el servicio prometido de manera confiable, segura y cuidadosa. Incluye puntualidad y todos los elementos permitiendo al cliente percibir sus niveles de formación y conocimientos profesionales” (p.36).

El cliente juzga a quien brinda el servicio y a su organización y evalúan cuán confiables son. Entonces fiabilidad es brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Asimismo Galviz (2011) mencionó que la fiabilidad “es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin errores” (p.47).

Entonces la fiabilidad implica la habilidad para realizar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Recoge aspectos relacionados para realizar un servicio prometido de forma segura, clara, ordenada y sin errores. En el campo educativo se encuentra en el logro de los aprendizajes correspondiendo al director y docentes dar cumplimiento a lo ofrecido a los usuarios, como es brindar una formación integral que promueva el desarrollo de competencias en los estudiantes, lograr que el mayor porcentaje de estudiantes se encuentren en el nivel satisfactorio de aprendizaje en todos los grados, que los resultados del desarrollo de talleres y otras actividades de mejoramiento de los aprendizajes sean los más óptimos, así como dar solución a la brevedad posible los problemas que pueda presentar un estudiante y ser puntuales en el cumplimiento a los solicitado por el padre de familia, ya sean certificados, constancias, para no afectar la satisfacción del usuario, todo esto conlleva a realizar en la institución educativa un trabajo en equipo, con creatividad y sobre todo realizar una gestión y labor educativa con lealtad.

Dimensión seguridad

En lo que respecta a la dimensión seguridad, se mencionó a algunos autores:

Para Cottle (1991), la seguridad es:

El sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos. Incluye el conocimiento y la actitud de atención que proyecte su personal y la capacidad que tenga para generar “fe” y confianza. Seguridad también implica credibilidad, que, a su vez, incluye integridad, confiabilidad y honestidad”. (p.37)

Por otro lado Galviz (2011) señaló que:

La seguridad son los conocimientos, atención y habilidades que demuestran los empleados, que inspiren credibilidad y confianza, es la cortesía unida a la erudición en el trabajo, es el resultado de asignar el cargo a la persona adecuada, competente, idónea y con las fortalezas personales necesarias.” (p.47)

El autor mencionado se ha referido a los aspectos relacionados a la habilidad, a la cortesía que unidos a los conocimientos muestran los trabajadores a los clientes para inspirar credibilidad y confianza. Transmitir confianza a los clientes para que puedan indicar sus necesidades y así poder brindar la ayuda que requieran. En el campo educativo es la capacidad, conocimientos, que deben mostrar los docentes y directivos para inspirar seguridad, confianza en los estudiantes y en los padres de familia.

Dimensión capacidad de respuesta

Según Cottle (1991) sostuvo que:

Es la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, la accesibilidad de la organización en atención al cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y factibilidad con que es atendido. (p.39)

Para Galviz (2011) “es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente” (p.47).

La capacidad de respuesta se refiere al valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar y asumir las consecuencias de sus actos, en la disposición de ayuda a los clientes y brindar un servicio rápido así como hacer fácil el contacto de los clientes con la organización. En el campo educativo como el director, docentes y personal administrativo muestran disposición para atender a los estudiantes y padres de familia, también el cumplimiento de los compromisos del plan anual de trabajo y actividades a realizarse durante el año escolar.

Dimensión empatía

Según Cottle (1991) explicó que:

La empatía quiere decir estar dispuestos a ofrecer a los usuarios cuidados y atención personalizada, agregó que va mas allá de la simple cortesía, la misma que implica urbanidad, respeto, consideración para con las propiedades y el tiempo de los clientes, así como la creación de una atmosfera de amistad en el contacto personal, además que la empatía requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos. (p.42)

Por otro lado Galviz (2011) mencionó que:

La empatía es la atención individual que ofrecen las empresas a los clientes, además es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más apropiada. El autor agregó que la empatía incluye la comunicación y la comprensión del cliente: la comunicación, que es el mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje claro que puedan entender, también es escuchar al cliente

y la comprensión del cliente, que consiste en hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades. (pp.47-48)

Se expresa entonces que la empatía es una habilidad propia de la persona, nos permite entender a los demás poniéndonos en lugar de la otra persona, para poder entender su forma de pensar, su punto de vista, mejorando las relaciones interpersonales que permiten una buena comunicación, generando sentimiento de simpatía y comprensión, entonces ser empático es ser capaz de entender emocionalmente a las personas para tener éxito en las relaciones interpersonales. En el campo educativo es la capacidad que tiene el director para atender personalmente al padre de familia y docente y brindarle una información clara, concisa así como escuchar sugerencias, reclamos, solicitudes, mostrándose en todo momento amable y encontrar la solución o respuesta mas adecuada ante un problema y como director y docentes brindan una información clara y trato amable en la atención a los padres de familia y estudiantes.

Dimensión tangibilidad

Se refiere a los elementos tangibles que comprenden las instalaciones, los equipos y materiales y presentación del personal, los cuales son parte observable de la oferta del servicio.

Según Cottle (1991) mencionó que “la tangibilidad está determinada por la presencia de evidencias físicas, y los elementos o artefactos que intervienen en la prestación de servicios al cliente y que la tangibilidad incluye: material de apoyo, apariencia del personal, equipo, instalaciones” (pp.36-43).

Además Galviz (2011) consideró que “los elementos tangibles son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales” (p.46).

Todos estos elementos mencionados se deben tener presente en el momento de prestar servicios, ya que permiten que el trabajo que desarrollan bajo la consigna de la calidad de servicio, pero lo más importante que una

organización ofrece al usuario, es el comportamiento del personal, el trato amable, que será recordado por más tiempo, está comprobado que un usuario insatisfecho contará su mala experiencia de 9 a 10 personas, incluso más si el problema es serio; mientras que un usuario satisfecho, contará su experiencia a 3 ó 4 personas. Por lo tanto, no podemos permitir que una mala experiencia produzca efectos negativos.

Principios de la gestión de la calidad.

Las normas para la gestión de la calidad son importantes en una institución y están dirigidos a los clientes directos e indirectos, con la finalidad de lograr el mejoramiento continuo de su desempeño.

Para Rojas (2006):

Los principios establecidos para la gestión de la calidad, son enunciados fundamentales y comprensibles que obran como pautas de liderazgo y operación de una organización, con el propósito de lograr el mejoramiento continuo de su desempeño a largo plazo. Esta orientada a los usuarios de la entidad estudiantes, docentes, directivos, padres de familia, o indirectos: comunidad educativa del entorno, sociedad en general. (p.91)

Asimismo indicó que la administración moderna considera siete principios fundamentales que rigen la gestión de la calidad y son:

Enfoque al usuario .El autor hizo referencia que toda organización educativa depende de las personas que hacen uso de los servicios que ofrece; por tanto es importante que una institución tenga una cabal comprensión de las necesidades actuales y futuras de los mismos. Para conseguir tales propósitos, una vez conocidas y comprendidas las necesidades y expectativas de sus usuarios, una institución educativa tiene que asegurarse que objetivos y metas que se han trazado estén ligadas a aquellas, comunicarlas a todos los colaboradores, medir la satisfacción de los usuarios y actuar sobre los resultados de dicha medición.

El liderazgo. El autor consideró que este principio tiene como objetivo fundamental concordar las necesidades de todas las partes interesadas como son los usuarios, la comunidad educativa y la sociedad. Tal liderazgo se logra a través del enunciado de una visión clara de la institución, el establecimiento de objetivos y metas desafiantes pero realizables, la creación y el mantenimiento de unos valores compartidos, la generación de confianza y la eliminación de temores, la política institucional de facilitarle siempre al personal los recursos para el desempeño de sus funciones inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal

Enfoque a procesos. Mencionó que es importante que una entidad funcione a través de la utilización de métodos estructurados que definan las actividades y contribuyan a alcanzar el resultado esperado. Conjuntamente, se han de establecer responsabilidades precisas y formular indicaciones claras, comprender y medir la capacidad de las actividades claves, identificar las interfaces de dichas actividades dentro de ellas mismas y respecto a las funciones de la entidad enfocar la gestión en factores como recursos, métodos y materiales, evaluar riesgos, consecuencias e impacto de las actividades en los usuarios y demás partes interesadas.

Participación del personal. Así mismo el autor se refirió a las directivas de una entidad educativa, y que estas se deben preocupar por buscar activamente oportunidades para aumentar los conocimientos y las competencias de los colaboradores de la misma, a partir de políticas corporativas que fomenten la cultura de compartir libremente los conocimientos y las experiencias discutir libremente los problemas de la entidad, reconocer la importancia del trabajo realizado por cada colaborador, al mismo tiempo identificar y entender sus limitaciones.

Enfoque sistémico para la gestión. El autor mencionó que proporcionarle a la gestión un enfoque sistémico define y establece objetivos ; identificar , entiende y gestionar un sistema de procesos ; estructurar un sistema para lograr los objetivos de la entidad; entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema ; facilitar una óptima interpretación de los papeles y las responsabilidades que le correspondan a cada puesto de trabajo genéricamente y cada colaborador debe entender las capacidades de la organización y establecer las limitaciones de los recursos.

Mejora continua. El autor hizo referencia que si una institución educativa define como uno de sus objetivos principales la mejora continua de su desempeño, logrará no verse desfasada en el cambiante mundo de la sociedad del conocimiento.

Fundamentación de los procesos de toma de decisiones. El autor agregó que son las decisiones que se toman en el interior de una institución educativa y que deben ser tomadas teniendo como referencia una base de datos que sea confiable y accesible, que permita un correcto análisis de los hechos y relaciones entre los mismos que conduzcan a la elección de la mejor opción posible.(pp.97-99)

La calidad en las empresas de servicios

Las empresas de servicios, específicamente las instituciones educativas, deben considerar la percepción que tienen los clientes sobre los servicios que reciben y para que los clientes den una opinión positiva, las instituciones educativas deben satisfacer todas sus necesidades y expectativas. Además es importante la forma como se entrega el servicio, la interacción entre el productor y el cliente; como la amabilidad con que se recibe al cliente, la apariencia física del personal de contacto, el aspecto de las instalaciones, además la conducta del personal que causa un efecto crítico en las percepciones de la calidad.

Según Drummond (2001) mencionó que:

Las empresas de servicio se pueden definir como aquellas que entregan sus productos personalmente a sus clientes: por ejemplo bancos, hoteles, hospitales, agencias inmobiliarias, centros de enseñanza entre otros. Los conocimientos de la calidad del cliente se derivan a veces de factores que tienen muy poco que ver con el producto o con el procedimiento de entrega, en la calidad del servicio, hay elementos esenciales respecto a los cuales la empresa comprobará que a veces se encuentran fuera de su control o son controlados mínimamente. Además la autora presentó las siguientes características de las empresas de servicios:

La entrega de servicio. La autora mencionó que la calidad de servicio no sólo se ve afectada por la idoneidad del producto, sino también por la manera en que se realiza su entrega.

El carácter perecedero del servicio. La autora refirió que la planificación de los servicios requiere un acoplamiento cuidadoso entre la producción y la demanda, y conseguir esto puede ser difícil. A diferencia de los productos, los servicios no se pueden almacenar.

La interacción entre el productor y el cliente. La autora indicó que la interacción entre productor y clientes suele ser elevada en las empresas de servicios, la interacción afecta a la percepción de la calidad. En las empresas de servicio, la percepción de la calidad depende de los llamados “momentos de la verdad”, en que el productor y el cliente se encuentran, momentos decisivos que conducen a que el cliente se sienta satisfecho o pueden causar el efecto contrario. (pp.144-147)

Además Drummond (2001), indicó que:

Las expectativas de los clientes son una cuestión individual, centrados básicamente en los aspectos técnicos y funcionales de servicio, además los estudios realizados en este terreno indicaron que los aspectos funcionales de un servicio son los más importantes, también agrego que, el elemento técnico concierne a la interfaz de producción;

el elemento funcional concierne a la interfaz de entrega de servicio y el elemento funcional atañe a la conducta de los directivos y todo el personal de la organización, por lo tanto la conducta del personal causa un efecto crítico en las percepciones de la calidad. Su estudio consideró que las conductas que afectan a las percepciones de la calidad de servicio, son las siguientes:

Fiabilidad: el personal se atiene siempre a las normas, cumple las promesas.

Sensibilidad: el personal responde con prontitud, disfruta prestando servicio y demuestra un sincero deseo de agradar.

Competencia: el personal tiene los conocimientos y la experiencia que se necesitan para prestar el servicio tal como lo espera el cliente.

Acceso: el personal es comunicativo y resulta fácil ponerse en contacto con quien se quiere hablar.

Cortesía: el personal muestra consideración y respeto hacia el cliente y sus pertenencias; todos los empleados que han de contactar con los clientes van ataviados con pulcritud.

Comunicación: el personal informa y orienta a los clientes con lenguaje claro y educado; escucha con atención cuando le preguntan.

Credibilidad: el cliente piensa que puede confiar en el personal y que todos se cuidarán de atenderle.

Seguridad: el cliente se siente física y psicológicamente seguro.

Comprensión: el personal se esfuerza por comprender las necesidades y preocupaciones del cliente y de satisfacer sus deseos especiales; conocen a cada cliente y le atienden de manera individual.

Elementos materiales: las instalaciones y los enseres son adecuados y se mantienen en perfectas condiciones; el aspecto externo de los empleados es correcto. (pp.148-150)

Por otro lado Setó (2004) manifestó que:

Los servicios (consultoría, asistencia sanitaria, educación etc.) muy pocas veces pueden ser experimentados antes de su adquisición; ya que es algo que todavía no existe, es el resultado de una relación entre

el proveedor y el cliente. Además agregó, las empresas de servicios deberán ser capaces de proporcionar elementos que ayuden a tangibilizar su oferta, elementos que permitan mostrar cual es la naturaleza y la calidad del servicio ofrecido; ya que el servicio en sí mismo se manifiesta como algo incierto. En este sentido, aspectos como las instalaciones cómodas y atractivas, la apariencia física del personal de contacto, la amabilidad con que se recibe al cliente etc. pueden ayudar a hacer más observables los servicios que ofrece la empresa. Además la mayoría de las veces el elemento que juega el papel más importante en este proceso de tangibilización es el elemento humano: el personal de contacto con el cliente. (p.5-6)

Según Vicente (1998) mencionó que:

Es necesario una estrategia centrada en satisfacer las necesidades y las expectativas de nuestros clientes, mediante la creación de una cultura de la calidad en todo el personal de la empresa liderada por la alta dirección y gracias a un sistema que comprometa a todos los medios humanos como material con el fin de lograr una mejora de calidad y productividad. (p.13)

Calidad educativa

En la práctica calidad educativa se asocia con determinados conceptos como inputs o procesos, que son los recursos con los que cuenta la educación, como la cantidad de maestros y alumnos, los programas educativos, las instalaciones educativas, también los procesos se refiere a la forma en que interactúan en el ámbito educativo, los profesores con los alumnos, con los materiales y las tecnologías. También calidad educativa se asocia al concepto de resultados o outputs y se refiere al resultado que los alumnos han logrado, cantidad de egresados y también las habilidades y valores adquiridos, asimismo se hace referencia a los outcomes, que son los resultados de largo plazo en educación, como la empleabilidad, los salarios etc.

Según Delgado (2007) mencionó sobre:

La calidad educativa, en referencia a los estudios en América Latina se refieren a tres ámbitos o sectores: el aula o sala de clases, la escuela frente a la comunidad local y la escuela en relación a la sociedad. En lo que respecta a la escuela- aula, la calidad educativa se encuentra en función al logro de los objetivos, mediante determinados indicadores, en tal sentido, mejorar la calidad educativa es un problema que se relaciona con la tecnología educativa que es necesaria para perfeccionar los procesos educativos y cuando se aborda la perspectiva escuela- comunidad, interesa que los estudiantes alcancen diversos aprendizajes que respondan a sus necesidades y a las de la comunidad y en cuanto a la relación escuela- sociedad, se toma en consideración lo macro social. Se evalúa la calidad educativa en relación a los efectos de la educación sobre el sistema económico, además de su impacto en la movilidad y estructura social. (p.24)

Por otro lado Cotrina (2004) explicó que:

Para la aplicación de la calidad se deben establecer procedimientos necesarios en forma permanente, esto se logra en dos niveles con sus respectivas estrategias: en lo institucional y en el aula. Además el autor consideró estos dos niveles: calidad a nivel de institución que supone el cambio a la cultura de la calidad, ser personas de calidad y utilizar el liderazgo y herramientas de cambio, y calidad a nivel de aula: Se presume la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje. (p.57)

Los autores mencionados coinciden en que calidad educativa se da en el ámbito de aula- escuela, la que se refiere a la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje, al logro de los objetivos institucionales mediante el liderazgo y los cambios que se deben dar en la institución educativa, fomentando la cultura de la calidad, agregando, desde el ámbito de la escuela – comunidad, lo primordial es que los estudiantes logren aprendizajes que respondan a sus necesidades y los de su comunidad, para que sean líderes y forjadores de

cambio, en lo que respecta a la escuela – sociedad, se evalúa la calidad educativa por los resultados de la educación sobre el sistema económico.

Para Senlle y Gutiérrez (2005) definieron, “La calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, administrativos, como clientes (primario el educando, secundario la familia, terciario la sociedad)” (p.3).

Calidad en educación es la satisfacción tanto de directivos, administrativos, padres de familia y sociedad. Los estudiantes están satisfechos con la enseñanza que reciben, si lo que aprenden es significativo, si les sirve o los prepara para actuar en su comunidad, en la sociedad, así mismo los padres de familia expresan su expectativas sobre el servicio que esperan recibir y que deben ser satisfechas por la educación, también la sociedad hoy en día tiene un conjunto de necesidades y por lo tanto necesita de un hombre mejorado; que sea mas humano, con valores, que cuide el medio ambiente y su salud, que respete las leyes, entonces se necesita de personas que ayuden a cambiar , desarrollar la sociedad.

En la institución educativa nace la calidad, el director, administrativos, docentes, son los actores que deben ir mejorando la gestión, aplicando técnicas y estrategias, realizando la planificación, aplicando nuevos modelos de organización, se puede decir entonces que, calidad es un cambio de cultura que se debe dar en la organización.

Usuarios de la educación

El usuario, es la razón de ser de toda institución educativa. Son todas las personas sobre quienes trascienden nuestros procesos y servicios, que, de acuerdo al concepto de calidad deben quedar plenamente satisfechos. Cabe señalar que el término cliente de la educación apareció posteriormente, tal como mencionan los especialistas en el tema.

Según Lepeley (2001) indicó que:

Cliente es un concepto nuevo en educación y en gran medida porque tradicionalmente se consideraba a la educación como un bien público que ofrecía el estado a la ciudadanía, sin costo alguno para el alumno y sus padres realizan un pago por concepto de un servicio educativo, el concepto de cliente es común y relevante. Además indicó que los clientes pueden clasificarse en dos grandes grupos:

Clientes internos. La autora mencionó que está constituido por el receptor de un servicio dentro de la institución educativa; en este caso los docentes y no docentes de las instituciones educativas, además manifestó que se les identifica como clientes internos porque al igual que los clientes externos, son personas que tienen necesidades y deben satisfacerlas, esto es de gran importancia en el modelo de la gestión de la calidad porque en extensa medida determina el clima en la organización y de los resultados educacionales, por lo que los clientes internos deben ser tratados como clientes externos, generando un ambiente agradable de trabajo, donde exista buena comunicación entre los miembros de la institución educativa, que contribuya al bienestar, satisfacción y estimule la motivación de los profesores y personal administrativo, el líder de la Institución educativa debe promover el desarrollo de una cultura de calidad personal a través de estrategias y planes de mejora, esto se llevará a cabo si a su vez existe una cultura organizacional y cultura de evaluación a través del cual podrán identificar sus fortalezas y debilidades. Esto permite a la organización que sus empleados se comprometan con los clientes externos y el servicio, que se identifiquen con sus necesidades y se conviertan en promotores del cambio.

Clientes externos. La autora indicó que el cliente externo, en este caso lo constituyen los estudiantes dado que reciben el servicio educativo por parte de la institución educativa en el que cursan sus estudios, servicio que debe ser de calidad y que deben responder a las necesidades e intereses de los estudiantes. (pp.34-36)

Por otro lado Senlle y Gutiérrez (2005), mencionaron que:

El estudiante es el cliente primario de la educación, la familia el secundario y la sociedad el terciario. El estudiante recibe conocimientos que le preparan para actuar en la sociedad, para lograr un empleo, a formar una familia o educar a sus hijos. Los niños son clientes y sus padres son los clientes solidarios, y son ellos los que pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades, que esperan sean satisfechas por la educación. En la primera educación, se considera en los estudiantes el aprender a “saber ser” y a “saber hacer”, debiendo desarrollarse y crecer como personas aprendiendo una serie de conocimientos y habilidades que les preparan para la vida futura dentro de la sociedad, asimismo el cliente terciario, es la sociedad, que tiene un conjunto de necesidades y expectativas que deben ser cubiertas, la sociedad cliente necesita personas que se integren a ella, la impulsen, la ayuden a cambiar, desarrollarse y mejorar continuamente. Además acotaron, que los clientes deben ser personas primeramente tienen que aprender: a convivir, a respetar las leyes, cuidar su cuerpo y su salud, una escala de valores, vivir en pareja y en familia, a educar a sus hijos y conocimientos especializados que le ayuden a ocupar con éxito una plaza de trabajador demostrando ser útil en la sociedad, expresado en término de calidad sería adquirir las competencias necesarias para la convivencia, las cuales se reflejarán en la conducta de la persona. Por consiguiente si los distintos niveles y categorías de enseñanza no dan satisfacción a las necesidades de sus clientes, si no desarrollan sus competencias están faltos de calidad.(pp.4-5)

1.3 Justificación

Justificación práctica

La presente investigación servirá para comparar resultados, en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22, que tienen la misma

problemática de servicios educativo de baja calidad. Asimismo, la investigación contribuirá al mejoramiento en cuanto a la planificación, al mejoramiento de la calidad de servicio en las áreas de gestión institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria, de esta manera se podrá dar solución a los problemas que se encuentren, generando esto un bienestar en la institución.

Justificación teórica

Desde la perspectiva teórica el estudio presentará diversos enfoques teóricos referidos a las variables de estudio, así mismo una teoría sistematizada y actualizada que servirá al lector para contrastar teorías y crear definiciones nuevas. Los resultados que se obtengan como producto de la investigación no solamente tendrán validez en el contexto de estudio si no también en otros ámbitos cuyas condiciones económicas y educacionales sean similares, enriqueciendo los conocimientos a fines al tema establecido y contribuir a la comunidad, haciendo un análisis e interés de conocer el grado de relación de las variables de estudio.

Justificación Metodológica

Se justificó en la medida que para el estudio se ha usado el método científico, que ha consistido en un conjunto sistemático de procesos para desarrollar el estudio, así mismo se ha considerado el método hipotético para el inicio y contrastación de las hipótesis y finalmente se consideró debido a la metodología de construcción del instrumento de recolección de datos para hallar los resultados.

1.4. Problema

Los sistemas educativos en América Latina aún siguen siendo débiles, las instituciones educativas presentan problemas gerenciales debido a los avances y transformaciones científicas, tecnológicas y sociales, exigiéndoles a las instituciones educativas y a la plana directiva una continua mejora de sus funciones gerenciales a las nuevas y complejas situaciones para brindar una educación con nuevas estrategias y objetivos que respondan a las necesidades de la sociedad.

En el ámbito nacional, en el sector educación, se viene dando transformaciones en lo que respecta a la gestión en las instituciones, dentro de los objetivos de las políticas educativa está la capacitación permanente a los directivos, lo que se busca es empoderarlos en lo que respecta a la gestión de las instituciones, pero el gran problema es que muchos directivos vuelven a sus prácticas directivas rutinarias y tradicionales, es que para ser un buen directivo, también se debe tener vocación de servicio, es pertinente señalar que el director debe ser el líder pedagógico, con un comportamiento ejemplar dentro de la institución, con competencias para dirigir y coordinar diferentes acciones a realizar en la escuela y en el entorno, así como atender las diversas necesidades que se presentan en la escuela.

El problema de los bajos índices de la calidad en el servicio prestado en las instituciones educativas públicas, es uno de los puntos más difíciles de resolver por parte del estado, ya que confluyen muchos factores en la solución del problema.

Cabe agregar, que en las instituciones educativas del nivel primaria de la RED N° 22, no existe un diagnóstico real del tipo de cliente que se atiende, y casi nunca se les pregunta sobre cuales son sus necesidades, o si están satisfechos con el servicio que reciben, no se realiza una planificación estratégica, hay desconocimiento sobre los fundamentos teóricos de la gestión educativa y la falta de capacidad técnica, de manejo organizacional, emocional y situacional, hace que la gran mayoría de instituciones no brinden un buen servicio.

Así mismo se ha observado deficiencias en la gestión de los directivos, como la falta de manejo de los instrumentos de gestión, dichos instrumentos son sólo de cumplimiento normativo y no funcionales y en algunos casos las relaciones son de conflicto con los padres de familia, así como una gestión centrada en lo administrativo y desligada de los aprendizajes de los estudiantes.

1.4.1. Problema general

¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema Específico 1

¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la fiabilidad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016?

Problema Específico 2

¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la seguridad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016 ?

Problema Específico 3

¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016?

Problema Específico 4

¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la empatía del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016?

Problema Específico 5

¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la tangibilidad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La gestión educativa del director influye significativamente en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: La gestión educativa del director influye significativamente en la fiabilidad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Hipótesis específica 2

H1: La gestión educativa del director influye significativamente en la seguridad del servicio de las Instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Hipótesis específica 3

H1: La gestión educativa del director influye significativamente en la capacidad de respuesta del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N°22 UGEL 04, Lima 2016.

Hipótesis específica 4

H1: La gestión educativa del director influye significativamente en la empatía del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Hipótesis específica 5

H1 : La gestión educativa del director influye significativamente en la tangibilidad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general.

Determinar en qué medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las Instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar en qué medida influye la gestión educativa del director en la fiabilidad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Objetivo Específico 2

Determinar en qué medida influye la gestión educativa del director en la seguridad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Objetivo Específico 3

Determinar en qué medida influye la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta del servicio de las instituciones de la RED N° 22, UGEL 04 – Comas Lima 2016.

Objetivo Específico 4

Determinar en qué medida influye la gestión educativa del director en la empatía del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22, UGEL 04, Lima 2016.

Objetivo Específico 5

Determinar en que medida influye la gestión educativa del director en la tangibilidad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22, UGEL 04, Lima 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Identificación y clasificación de las variables en estudio

Variable 1:

X= Gestión educativa

Variable 2:

Y=Calidad de servicio

2.2. Definición conceptual

De Variable 1: Gestión educativa.

El representante de la UNESCO en Perú (2011) la define como, la complementación de lo administrativo con lo pedagógico, buscando una educación de calidad centrada en los aprendizajes, en el respeto a la diversidad y en la participación corporativa en la conducción de la institución. (p.26)

De Variable 2: Calidad de servicio.

Cottle (1991) la define como, satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto al administrador o la organización. Es fundamental que se logre determinar con precisión cual es el problema o necesidad que el cliente espera que se resuelva y cual es el nivel de bienestar que el cliente espera que el administrador u organización le proporcione. (p.27)

De la variable 1: Gestión educativa

La variable gestión educativa se operacionalizó con las dimensiones: institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria. Los indicadores fueron hallados en función al concepto de las dimensiones, en tal sentido cada uno de las dimensiones tuvo tres indicadores, con un total de 12 y cada indicador constó de tres ítems o preguntas, que en su totalidad fueron 36, las cuales fueron medidas con las escalas de siempre 4, casi siempre 3, A veces 2- y nunca 1.

De la variable 2: Calidad de servicio

La variable calidad de servicio se operacionalizó con las dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad. Los indicadores fueron hallados en función al concepto de las dimensiones, en este sentido cada una de

las dimensiones tuvo tres indicadores, con un total de 15 indicadores y cada uno de ellos con tres ítems o preguntas, los ítems en su totalidad fueron 45, los cuales fueron medidos con las escalas: siempre 4 - Casi siempre 3 – A veces 2 y nunca 1

2.3 operacionalizacion de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Gestión educativa

Dimensión	Indicador	Ítems	Escalas	Niveles
Institucional	Organización del personal	1,2,,3,4,		
	Aspectos de la estructura formal e informal. Toma de decisiones.	5,6,7,8,9		Bueno (110-114)
Pedagógica	Proyecto curricular que oriente el desarrollo de competencias.	10,11,12	Siempre (4)	Regular (73-109)
	Proceso de enseñanza aprendizaje.	13,14,15	Casi siempre (3)	Malo (36-72)
	Acciones de capacitación docente.	16,17,18	A veces (2)	
	Conducción de recursos humanos, materiales y financieros.	19,20,21	Nunca (1)	
Administrativa	Cumplimiento de normas y monitoreo de funciones.	22,23,24		
	Control de información.	25,26,27		
Comunitaria	Revisión y mejora de las relaciones con los padres de familia.			
	Implementación de estrategias para relacionarse con la comunidad.	28,29,30,		
	Implementación de estrategias conjuntas con las instituciones de la comunidad para utilizar los recursos que faciliten el proceso E-A.	31,32,33,		
		34,35,36		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio.

Dimensión	Indicador	Ítems	Escalas	Niveles
Fiabilidad	Habilidad para brindar el servicio de forma cuidadosa.	1,2,,3,4,	Siempre (4)	Alto (136-180)
	Puntualidad en el servicio prometido.	5,6,7,8,9		Moderado (91-135)
Seguridad	Habilidad para brindar el servicio adecuado.			
	Actitud de atención al cliente.		Casi siempre (3)	Bajo (45-90)
	Preocupación por los intereses y necesidades del cliente.	10,11,12 13,14,15, 16,17,18	A veces (2)	
	Conocimientos profesionales mostrados por el personal.		Nunca (1)	
Capacidad de Respuesta	Cumplimiento a tiempo de los compromisos.	19,20,21		
	Accesibilidad a la organización educativa.	22,23,24 25,26,27		
	Rapidez en el servicio.			
Empatía	Lenguaje claro en la atención e información al cliente.	28,29,30,		
	Atención y enseñanza personalizada a los usuarios.	31,32,33, 34,35,36		
	Amabilidad con que se trata a los clientes.			
Tangibilidad	Apariencia de los equipos de apoyo.	37,38,39,		
	Apariencia de la infraestructura física.	40,41,42,		
	Presentación del personal.	43,44,45.		

Fuente: Elaboración propia

2.4. Método de investigación

El método utilizado en la presente investigación, “La gestión educativa del director y la calidad de servicio en las instituciones públicas del nivel primaria de la RED N° 22, UGEL 04, Lima 2016”, fue el método hipotético deductivo.

El método hipotético deductivo es el procedimiento que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El presente método tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales de la propia hipótesis y verificación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. El método obliga al científico a combinar la reflexión racional con la observación de la realidad. (Popper, 2008, p.99)

2.5. Tipo de estudio

Para la investigación se consideró el tipo de estudio básica, de nivel descriptivo y correlacional. Por la naturaleza del estudio es de tipo básica porque se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar y explicar una realidad. (Ñaupas, 2011, p.66)

Por otro lado el estudio es de nivel descriptivo porque comprendió la recolección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Al respecto “Los estudios descriptivos determinan e informan los modos de ser de los objetos” (Gay, 1996, p.249).

Fue de nivel correlacional causal dado que se buscó el grado de influencia que existe de la variable gestión educativa del director en la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04.

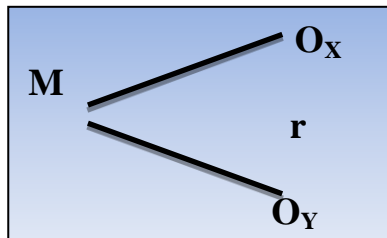
2.6. Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) el presente estudio asume el diseño no experimental de corte transversal. (p.149)

Es no experimental causal porque no existió una variable a la cual se manipuló, es decir se observan situaciones ya existentes, no provocadas como en los estudios experimentales o cuasi-experimentales. En la investigación no experimental las variables independiente ocurren y no es posible manipularlas ni tener control sobre ellas, porque ya sucedieron al igual que sus efectos.

Es de corte transversal porque se recogió la información en un solo momento en el tiempo con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El diseño se resume en el siguiente esquema gráfico:



Dónde:

M, es la muestra de investigación

O_x, es la variable Gestión Educativa del director

O_y, es la variable Calidad del servicio

r, es la correlación entre ambas variables.

2.7. Población y muestra

Para el estudio se trabajó con un muestreo no probabilístico intencional, la muestra fue de 70 profesores de cuatro instituciones públicas de nivel primaria de

la RED N° 22- UGEL 04, dicha muestra se extrajo de una población de 107 docentes de seis instituciones de nivel primaria de la RED N° 22, como docente consideré que las cuatro instituciones eran las más representativas para recoger la opinión de los docentes acerca de la gestión del director.

Según Sánchez y Reyes (1999). En este tipo de muestreo quien selecciona la muestra lo que busca es que esta sea representativa de la población de donde es extraída, lo importante es que dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra. (p.117)

Tabla 3

Distribución de la muestra de estudio

Personal docente de las instituciones educativas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04- Comas

Instituciones Educativas	Docentes			
	H	M		
Institución educativa 2005 Retablo	2	16		
Institución educativa 8160 “Los Chasquis”	1	15		
Institución educativa 3077 “El Álamo”	5	14		
Institución educativa 3083 “Las Ñustas”	4	13		
Total	12	58	=	70

Fuente: Cuadro de asignación del personal docente de las instituciones educativas de la RED N°22

2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el propósito de recoger la opinión de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22, UGEL 04 acerca de la

gestión educativa del director y la calidad de servicio, se consideró la siguiente técnica e instrumento.

Técnica: La encuesta

Ficha técnica del instrumento: Gestión educativa

Instrumento cuestionario

Autor (a): Carmen Rosa Tasayco Carhuayo

Objetivo: conocer aspectos relacionados con la gestión educativa

Población: 70 docentes

Numero de ítems: 36

Normas de aplicación: el participante elige una respuesta su caso

Escala: politómica

Niveles y Rangos:

Malo (36-72)

Regular (73-109)

Bueno (110 - 114)

Ficha técnica del instrumento: Calidad de servicio

Instrumento cuestionario

Autor (a): Carmen Rosa Tasayco Carhuayo

Objetivo: conocer aspectos relacionados con la calidad de servicio

Población: 70 docentes

Numero de ítems: 45

Normas de aplicación: el participante elige una respuesta su caso

Escala: politómica

Niveles y Rangos:

Bajo (45-90)

Moderado (91-135)

Alto (136 - 180)

Instrumento: Se hizo uso de dos cuestionarios.

Instrumento 01: Cuestionario dirigido a los profesores de la instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22, para determinar la

gestión educativa del director. Contiene 36 preguntas agrupadas en 4 dimensiones, cada una de las dimensiones está constituida por 9 ítems.

Instrumento 02: Cuestionario dirigido a los profesores de instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22, para determinar la calidad de servicio. Contiene 45 preguntas agrupadas en 5 dimensiones, cada dimensión contiene 9 ítems. Cada pregunta presenta las siguientes alternativas para valorar las respuestas. 1 (Nunca) 2 (A veces) 3 (Casi siempre) 4 (Siempre).

Confiabilidad y validez del instrumento

Un aspecto que constituye un factor crítico del éxito en cualquier investigación es la validez y fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos utilizados.

La validez se realizó con el juicio de tres expertos metodólogos, antes de la aplicación para que hicieran los aportes necesarios y se verificó si la construcción y el contenido del instrumento se ajustaron al estudio planteado, para tal efecto se hizo revisar los cuestionarios, obteniendo una opinión de aplicabilidad del instrumento que mide ambas variables.

Ambos instrumentos de recolección de datos se sometieron a la prueba de validez y confiabilidad. (Ver tabla 4)

Tabla 4

Resultados del certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Instrumento	Aplicabilidad	Expertos
Cuestionario	si	
Gestión educativa		Exp. 1 Dr. Salvatierra Melgar Ángel Exp. 2 Dr. Abner Chávez Leandro
Cuestionario	si	Exp. 3 Dra. Rosales Quispe Esperanza
Calidad de servicio		

Fuente. Fuente obtenida de los certificados de validez del instrumento.

Entonces para determinar la validez de contenido de los cuestionarios estos fueron sometidos a criterio de tres jueces expertos y para la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto en la institución educativa 2005 Retablo.

Según Pardo y Ruiz (2002), definieron que la fiabilidad está constituida por la exactitud de las mediciones y la validez está basada en que en verdad se mida lo deseado. Puntualizaron que “el procedimiento de análisis de fiabilidad engloba un conjunto de estadísticos que permiten valorar las propiedades métricas de un instrumento de medida”.

Para el análisis de fiabilidad de los instrumentos, el cuestionario para medir la variable independiente gestión educativa, con sus respectivos ítems, se sometió al análisis de Alfa de Crombach, dando como resultado un .956 demostrando que son fiables para el análisis. El cuestionario para medir la variable dependiente calidad de servicio educativo, con sus respectivos ítems, se sometió al análisis de Alfa de Crombach dando como resultado un .708 demostrando que son fiables para el análisis. Ambos instrumentos fueron sometidos al Alfa de Crombach, por ser de escala politómicas, dando como resultado altamente confiable.

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad

Instrumento	Alfa de Crombach	Nº de elementos
Cuestionario sobre Gestión educativa	.956	36
Cuestionario sobre Calidad de servicio	.708	45

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo el coeficiente de Alfa de Crombach pertenece al nivel alto; de acuerdo a la tabla de valores de confiabilidad, lo que permitió su aplicación para la obtención de datos.

2.9. Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos, se solicitó el permiso correspondiente a los directores de las instituciones educativas: 3077 “El Álamo”, 2005 Retablo, 8160 “Los Chasquis”, 3083 “Las Ñustas” para la respectiva aplicación de los instrumentos de gestión educativa del director y calidad de servicio, a los docentes de las instituciones mencionadas.

2.10. Método de análisis de datos

Se utilizó un programa computarizado, utilizando el software estadístico SPSS versión 21 (paquete estadístico para las ciencias sociales)

El análisis estadístico se realizó mediante la aplicación de procedimientos descriptivos, tablas de frecuencias, porcentajes y figuras estadísticas en forma absoluta y porcentual.

Para la contrastación de hipótesis se aplicó el estadístico de regresión logística ordinal, con las pruebas de Cox y Snell, Nagelkerke.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 6

Niveles de la gestión educativa del director en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	18,6	18,6	18,6
	Regular	42	60,0	60,0	78,6
	Bueno	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

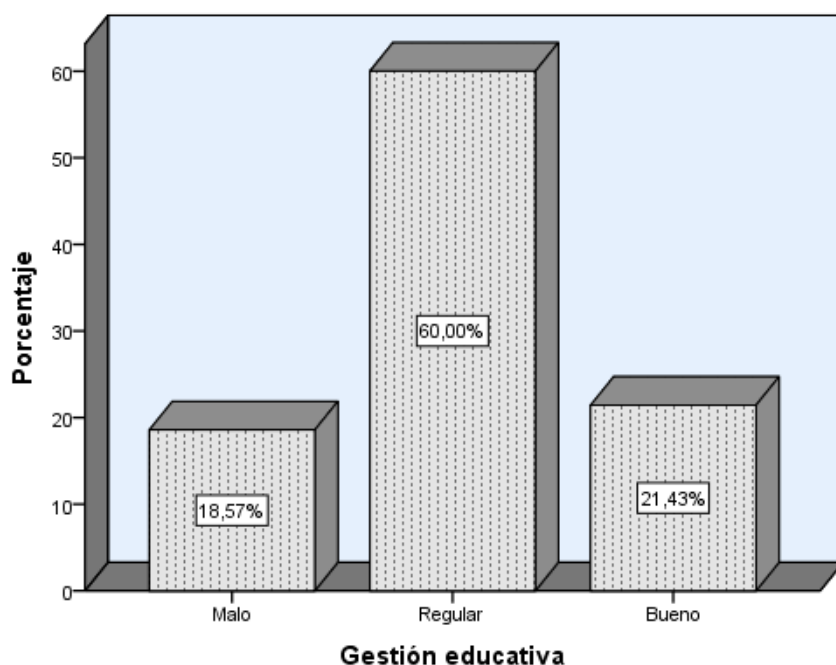


Figura 1. Niveles de frecuencias de la gestión educativa del director.

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observan las frecuencias de la gestión educativa del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016, donde se visualiza que 60% de los profesores afirman que la gestión educativa está en un nivel regular mientras el 21,43% sostienen que el nivel es bueno.

De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia en cuanto al nivel de la gestión educativa de los directores está en un nivel regular en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Tabla 7

La calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	22,9	22,9	22,9
	Moderado	34	48,6	48,6	71,4
	Alto	20	28,6	28,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

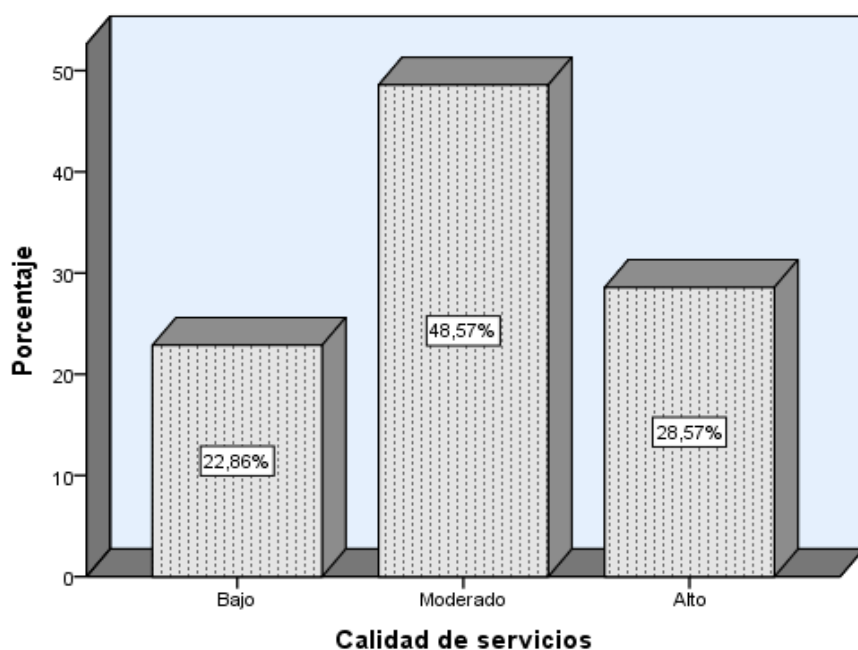


Figura 2. Niveles de frecuencias de la calidad de servicio.

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observan las frecuencias de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016, donde se visualiza que 48,57% de los profesores afirman que la calidad de servicios está en un nivel

moderado, mientras el 28,57% sostienen que el nivel de calidad es de nivel alto y el 22,86% manifiesta que la calidad de servicios está en un nivel bajo.

De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia en cuanto al nivel de la calidad de servicios está en un nivel moderado en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumió la prueba no paramétrica que muestra la dependencia entre la variable independiente frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientado al modelo de regresión logística ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.

Tabla 8

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión educativa del director en la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	35,250			
Final	17,839	17,411	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la gestión educativa con niveles regular y bueno en el de la calidad de servicio con niveles moderado y alto, los resultados de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 17,839 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, en donde los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 9

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	1,488	2	,475
Desvianza	2,272	2	,321

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadístico de p-valor 0.475 frente al α igual 0.05; por tanto el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 10

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	95% de intervalo de Confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Cal_serv = 1]	-2,828	,627	20,346	1	,000	-4,057	-1,599
	[Cal_serv = 2]	-,239	,512	,218	1	,641	-1,242	,764
Ubicación	[Gest_edu=1]	-3,246	,828	15,368	1	,000	-4,869	-1,623
	[Gest_edu=2]	-1,319	,606	4,741	1	,029	-2,507	-,132
	[Gest_edu=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la regresión con respecto a la gestión educativa del director en la calidad de servicios, se presentarán las comparaciones entre el nivel de la variable, al respecto la variable gestión educativa del director resulta protector por lo que el docente que percibe a la gestión en un nivel regular tiende a la probabilidad de percibir moderada el nivel de la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria, esta afirmación corrobora el

resultado de la prueba de Wald que es igual a 20,346 siendo esta significativo por lo que p_valor menos al 0.05. Así mismo se tienen al $\exp(-2,828) = 0.04961$ representando a la tasa de solo el 4.9678% de los que perciben que el nivel de la gestión educativa del director es regular estarían percibiendo que el nivel de la calidad de servicios es alta las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

3.2 Contrastación Prueba de hipótesis.

Ho: La gestión educativa del director no influye en la calidad de servicios de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

H1: La gestión educativa del director influye en la calidad de servicios de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

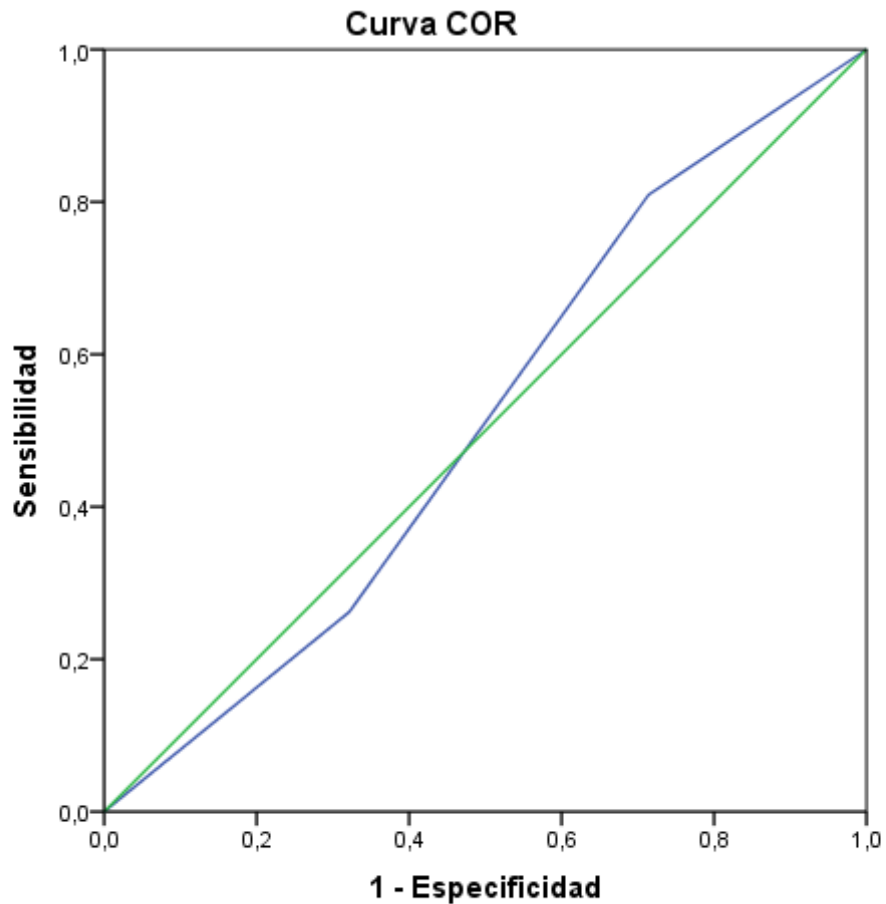
Tabla 11

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

	Pseudo R-cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,220	,251	,119

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.220 significa que la calidad de servicios se debe al 22.0% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios se debe al 25,1% de gestión educativa del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área= 0,511

Figura 3. Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de los servicios de las instituciones educativas.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 51,1% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Resultado específico 1

La gestión educativa del director en la fiabilidad de la calidad de servicios.

Tabla 12

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión educativa del director en la fiabilidad de la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Estimaciones de parámetro								
							95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[fiabi_agrp = 1]	-1,029	,514	24,012	1	,005	-2,036	-,022
	[fiabi_agrp = 2]	-1,029	,514	24,012	1	,005	,022	2,036
Ubicación	[Gest_edu=1]	-2,180	,822	17,038	1	,003	-3,791	-,569
	[Gest_edu=2]	-,697	,570	1,498	1	,001	-1,814	,419
	[Gest_edu=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión fiabilidad, se presentarán las comparaciones entre el nivel de la variable, al respecto la variable gestión educativa del director resulta protector por lo que el docente que percibe a la gestión en nivel regular tiende a la probabilidad de percibir un nivel moderada de la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria, esta afirmación corrobora el resultado de la prueba de Wald igual a 24,012 siendo esta significativo por lo que p_valor menos al 0.05. Así mismo se tienen al exp $(-1,029) = 0.13533$ representando a la tasa de solo el 13.533% de los que perciben que el nivel de la gestión educativa del director es regular estarían percibiendo que el nivel de fiabilidad de la calidad de servicios es moderada en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La gestión educativa del director no influye en la calidad de servicios dimensión fiabilidad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

H1: La gestión educativa del director influye en la calidad de servicios dimensión fiabilidad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

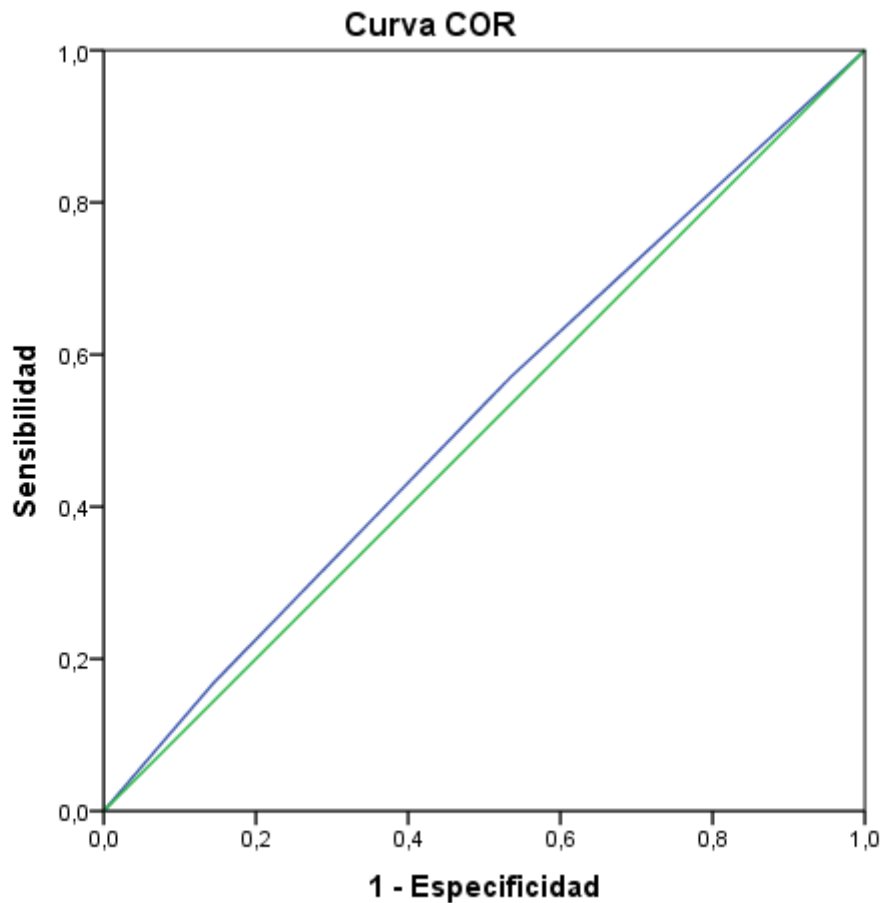
Tabla 13

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,110	,127	,057

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.110 significa que la calidad de servicios se debe al 11.0% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión fiabilidad se debe al 12, 7% de gestión educativa del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área= 0,552

Figura 4. Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la fiabilidad de las instituciones educativas.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 55,2% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión fiabilidad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Resultado específico 2

La gestión educativa del director en la seguridad de la calidad de servicios.

Tabla 14

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la seguridad de la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Estimaciones de parámetro							95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Límite Inferior	Límite Superior
Umbral	[segr_agrp = 1]	-1,029	,514	4,012	1	,005	-2,036	-,022
	[segr_agrp = 2]	1,029	,514	4,012	1	,005	,022	2,036
Ubicación	[Gest_edu=1]	-2,180	,822	7,038	1	,003	-3,791	-,569
	[Gest_edu=2]	-,697	,570	1,498	1	,001	-1,814	,419
	[Gest_edu=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad, se presentarán las comparaciones entre el nivel de la variable, al respecto la variable gestión educativa del director resulta protector por lo que el participante que percibe a la gestión en un nivel regular tiende la probabilidad de percibir un nivel moderada de la seguridad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria, esta afirmación corrobora el resultado de la prueba de Wald 4,012 igual a siendo esta significativo por lo que p_valor menos al 0.05. Así mismo se tienen al $\exp(-1,029) = 0.11539$ representando a la tasa de solo el 11.539% de los que perciben que el nivel de la gestión educativa del director es regular estarían percibiendo que el nivel de de la calidad de servicios en su dimensión seguridad es moderada en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Prueba de hipótesis específica

Ho: La gestión educativa del director no influye en la calidad de servicios dimensión seguridad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

H1: La gestión educativa del director influye en la calidad de servicios dimensión seguridad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

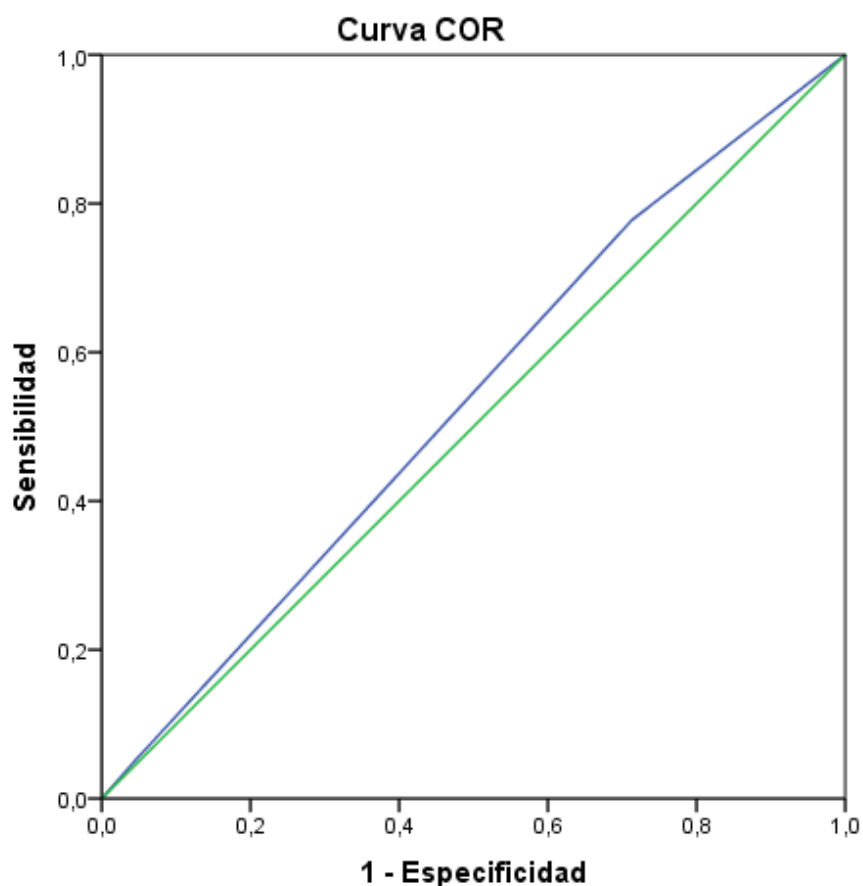
Tabla 15

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,253	,297	,057

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.253 significa que la calidad de servicios se debe al 25,3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión seguridad se debe al 29,7% de gestión educativa del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área= 0,533

Figura 5. Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de los servicios dimensión seguridad de las instituciones es educativas.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 53,3% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Resultado específico 3

La gestión educativa del director en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios.

Tabla 16

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Estimaciones de parámetro								
							95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[cap_resp = 1]	-1,681	,559	9,047	1	,003	-2,776	-,586
	[cap_resp = 2]	,912	,518	3,093	1	,079	-,104	1,927
Ubicación	[Gest_edu=1]	-3,401	,952	12,776	1	,000	-5,266	-1,536
	[Gest_edu=2]	-,456	,587	,605	1	,437	-1,606	,694
	[Gest_edu=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión capacidad de respuesta , se presentarán las comparaciones entre el nivel de la variable, al respecto la variable gestión educativa del director resulta protector por lo que el participante que percibe a la gestión en un nivel regular tiende la probabilidad de percibir un nivel moderada la capacidad de respuesta de las instituciones educativas públicas del nivel primaria, esta afirmación corrobora el resultado de la prueba de Wald igual a 9,047 siendo esta significativo por lo que p_valor menos al 0.05. Así mismo se tienen al $\exp(-1,681) = 0.1553$ representando a la tasa de solo el 15.553% de los que perciben que el nivel de la gestión educativa del director es regular estarían percibiendo que el nivel de fiabilidad de la calidad de servicios es moderada en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Prueba de hipótesis específica

Ho: La gestión educativa del director no influye en la calidad de servicios dimensión capacidad de respuesta de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

H1: La gestión educativa del director influye en la calidad de servicios dimensión capacidad de respuesta de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

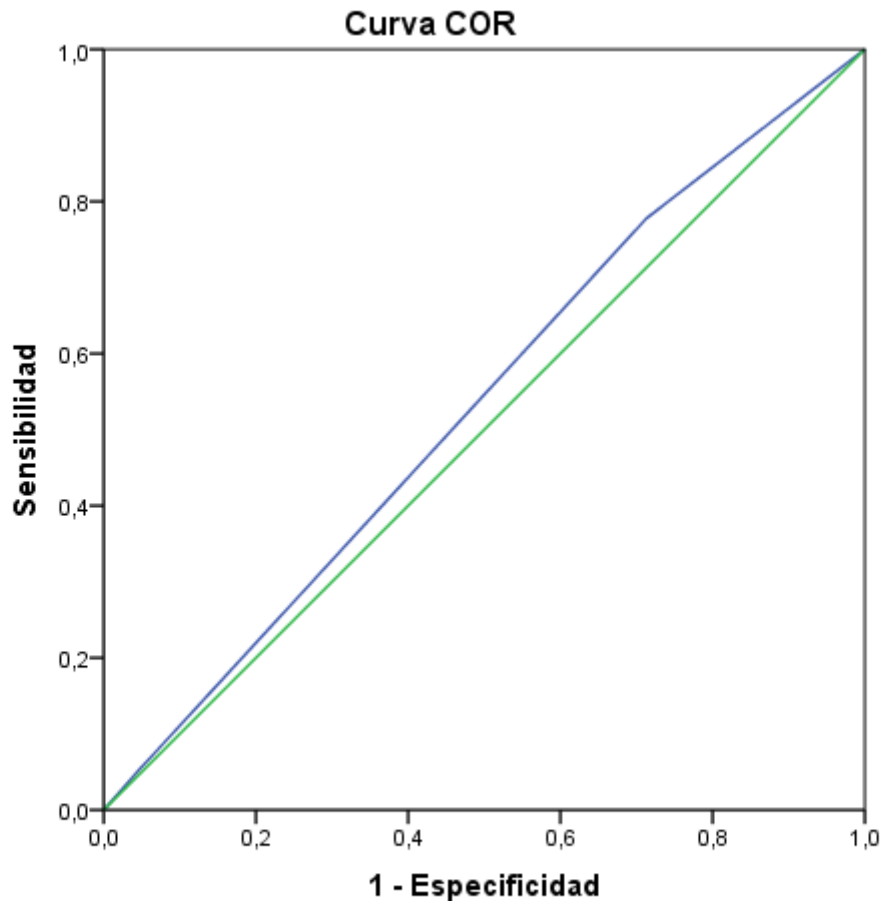
Tabla 17

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,203	,230	,191

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión capacidad de respuesta. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.203 significa que la calidad de servicios se debe al 20,3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión capacidad de respuesta se debe al 23% de gestión educativa del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área= 0,548

Figura 6. Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de los servicios dimensión capacidad de respuesta de las instituciones es educativas.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 54,8 % representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión capacidad de respuesta de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Resultado específico 4

La gestión educativa del director en la empatía de la calidad de servicios.

Tabla 18

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la empatía de la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Estimaciones de parámetro							95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[emp_agrup = 1]	-3,047	,645	22,339	1	,000	-4,310	-1,783
	[emp_agrup = 2]	-,368	,519	,502	1	,479	-1,384	,649
Ubicación	[Gest_edu=1]	-3,162	,825	14,673	1	,000	-4,780	-1,544
	[Gest_edu=2]	-1,350	,611	4,884	1	,027	-2,548	-,153
	[Gest_edu=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la gestión educativa del director en la calidad de servicio, se presentarán las comparaciones entre el nivel de la variable, al respecto la variable gestión educativa del director, por lo que el participante que percibe a la gestión en un nivel regular tiende la probabilidad de percibir un nivel moderada en la empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria, esta afirmación corrobora el resultado de la prueba de Wald igual a 22,339 siendo esta significativo por lo que p_valor menos al 0.05. Así mismo se tienen al $\exp(-3,047) = 0.1423$ representando a la tasa de solo el 14,23% de los que perciben que el nivel de la gestión educativa del director es regular cuando se estarían percibiendo que el nivel de empatía de la calidad de servicios es moderada en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Prueba de hipótesis específica

Ho: La gestión educativa del director no influye en la calidad de servicios dimensión empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

H1: La gestión educativa del director influye en la calidad de servicios dimensión empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

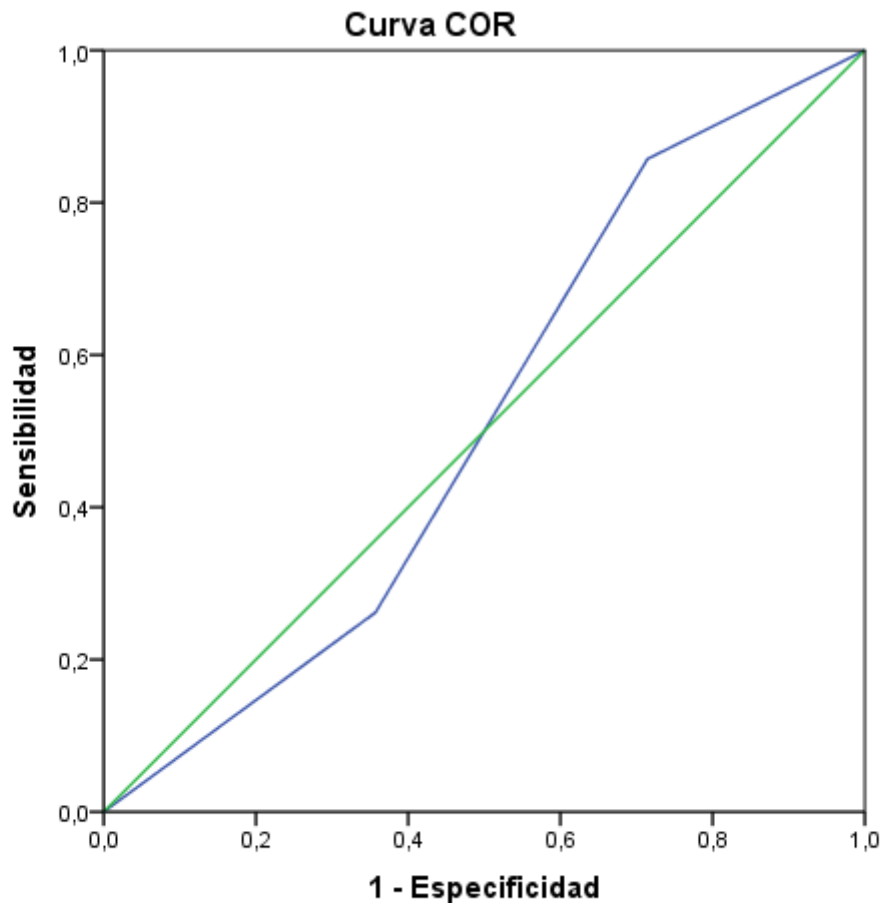
Tabla 19

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,203	,230	,191

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.203 significa que la calidad de servicios en su dimensión empatía se debe al 20.3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión empatía se debe al 23% de gestión educativa del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área= 0,552

Figura 7. Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la empatía de las instituciones educativas.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 55,2% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Resultado específico 5

La gestión educativa del director en la tangibilidad de la calidad de servicios.

Tabla 20

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la tangibilidad de la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Estimaciones de parámetro								
						95% de intervalo de confianza		
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[tang_agru = 1]	-1,551	,537	8,320	1	,004	-2,604	-,498
	[tang_agru = 2]	,838	,508	2,722	1	,099	-,158	1,834
Ubicación	[Gest_edu=1]	,217	,723	,026	1	,002	-1,300	1,533
	[Gest_edu=2]	-,290	,575	,254	1	,614	-1,418	,837
	[Gest_edu=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto la gestión educativa del director en la tangibilidad, donde se presentarán las comparaciones entre los niveles de la variable, al respecto de la variable gestión educativa del director, el participante percibe a la gestión en un nivel regular tiende la probabilidad de percibir un nivel moderada de tangibilidad de la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria, esta afirmación corrobora el resultado de la prueba de Wald igual a 8,320 siendo esta significativo por lo que p_valor menos al 0.05. Así mismo se tienen al $\exp(-1,551) = 0,27178$ representando a la tasa de solo el 27,1739% de los que perciben que el nivel de la gestión educativa del director es regular cuando se estaría percibiendo que el nivel de la tangibilidad de la calidad de servicios tener un nivel moderada en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Prueba de hipótesis específica

Ho: La gestión educativa del director no influye en la calidad de servicios dimensión tangibilidad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

H1: La gestión educativa del director influye en la calidad de servicios dimensión tangibilidad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

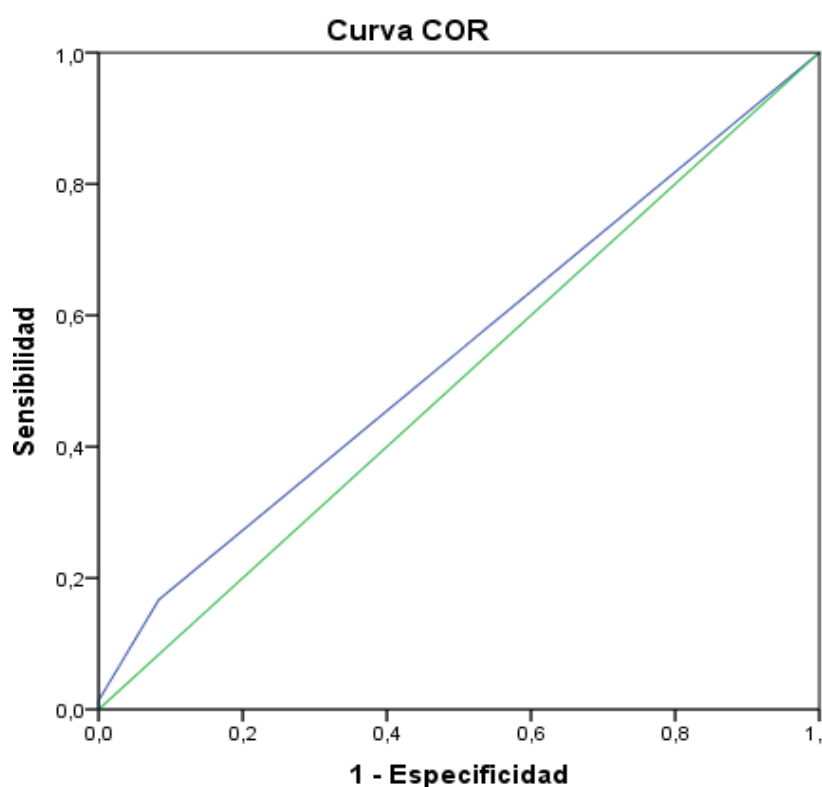
Tabla 21

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,201	,230	,190

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.201 significa que la calidad de servicios se debe al 20,1% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión tangibilidad se debe al 23,0% de gestión educativa del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área = 540

Figura 8. Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la tangibilidad de las instituciones educativas.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 54 % representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión tangibilidad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

IV. Discusión

De acuerdo a la prueba de hipótesis general según el Pseudo R cuadrado, lo que representó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios, el cual se tuvo como resultado de Cox y Snell igual a 0.220 que representó que la calidad de servicios se debe al 22.0% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más constante fue el coeficiente de Nagelkerke, donde tuvo una variabilidad de que la calidad de servicios se debe al 25,1% de la gestión educativa del director. Asimismo se halló el resultado del área de la curva COR, que representó la capacidad de clasificación de un 0,511% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Este resultado demuestra objetivamente que la gestión del director influye en la calidad de servicios en las organizaciones antes mencionadas.

Como se sabe, el realizar una gestión educativa eficaz de los directivos en las instituciones educativas constituye el eje fundamental para el logro de los objetivos de previstos planificado y estos logros son compartidos con todos los miembros de la organización de manera favorable. Sin embargo, lo contrario es cuando no se logran las metas y los usuarios son perjudicados y logran tener una mala aceptación por los servicios que presta la organización. Tal es el caso del ámbito de estudio que es la RED N° 22 de la UGEL 04 de Comas, donde los usuarios son los padres de familia y estudiantes. Este resultado muestra un escenario de insatisfacción de los usuarios que son los padres de familia, estudiantes, donde los servicios educativos no son los adecuados, los estudiantes no demuestran niveles de mejora, los docentes no cumplen con desarrollar los aprendizajes con eficacia, entre otros, los servicios administrativos son muy lentos, la entrega de los informes, certificados, constancias u otros documentos los entregan en tiempo muy prolongados, asimismo la calidad de atención no son tan buenas por el trato desfavorable que muestran los servidores, tanto a los clientes externos como internos.

En ese sentido los directivos deberán preocuparse por implantar una política de mejorar el servicio y demostrarlo con calidad, y es que de acuerdo a

Suarez (2014), en su estudio “Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo, de la ciudad de Machala” ha referido en una de sus conclusiones que existe una relación significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo. Existe una correlación alguna y con el nivel de significancia 0.01 y se rechaza la hipótesis nula en el sentido que existe relación significativa entre las dos variables de estudio. Afirmó que la gestión escolar para lograr la calidad en una organización educativa es determinante para tal fin. Asimismo señalar que todo directivo tiene que tener un liderazgo pedagógico, asertivo en la organización que presta servicios porque mucho de ello depende para que pueda llevar de buena manera los procesos, dando buen servicio a los trabajadores. Con frecuencia, los procesos educativos son un aspecto olvidado de la calidad. La forma en la que se permite a los estudiantes plantear y resolver problemas, la forma en que se trata a diferentes estudiantes del mismo grupo, la forma en que se trata a los docentes, personal administrativo, padres de familia, estudiantes, la forma en que se establecen los vínculos entre las familias, todos estos procesos afectan la calidad de servicio. Este resultado puede contrastarse con los estudios de Silva (2013) cuyo autor demostró que en una organización educativa todavía no se ha logrado desarrollar el liderazgo directivo, la dinámica de la gestión no convence a los padres de familia y las relaciones interpersonales no están articuladas dentro de las actividades pedagógicas. Asimismo éste resultado se contrasta con los de Villarreal y Mory (2011), quienes concluyeron que la gestión educativa tuvo una relación moderada entre las variables.

Con respecto a las pruebas de hipótesis específico 1, del Pseudo R cuadrado, lo que presentó dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión fiabilidad; el corolario de Cox y Snell fue igual a 0.110 que significó que la calidad de servicios se debió al 11.0% de la gestión educativa del director, no obstante el sometimiento más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión fiabilidad se debe al 12, 7% de gestión educativa del director. Asimismo, se halló el resultado de la curva COR, cuya área de clasificación fue de 55,2% representando un nivel de implicancia de la gestión

educativa del director en la calidad de servicios dimensión fiabilidad de las instituciones educativas públicas del nivel de primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Si bien es cierto el porcentaje de influencia es baja, sin embargo el no tener ni lograr la confiabilidad de parte de los directivos, muchos padres de familia trasladan a sus hijos colegios particulares y ello se visualizan en los traslado y aumento de estudiantes en centros particulares; y para lograr que los usuarios que son los padres de familia y los estudiantes una autentica confianza de parte de las instituciones educativas se tiene que mejorar los procedimientos en los servicios educativos que se presta en las organizaciones. Asegurarse de resolver las consultas de los usuarios de manera oportuna , el resolver las consultas rápidamente impresionará a los usuarios , los usuarios solo necesitan saber que los valoran, el personal que brinda el servicio, si se olvida hacer algo que se supone se debería hacer, no se mantendrá a los usuarios durante mucho tiempo. El estudio de Barco (2010), refiere que las mejores ventajas para lograr una confianza que tiene la organización son la rapidez de los servicios y la comunicación. El lograr estos aspectos los directivos en las organizaciones educativas de la RED N°22 UGEL de Comas se logrará elevar la calidad de los servicios y en consecuencia engrandecer la confianza de los usuarios.

Sin embargo, es preciso señalar que muchas de las instituciones del ámbito de estudio no han logrado tener ni mantener una alta percepción de la confianza y así en muchas organizaciones e instituciones educativas los usuarios no tienen mucha confianza en las autoridades de gestión de los centros. Al respecto Campos (2013), ha señalado en uno de sus resultados que si se trata de desconfianza e insatisfacción el donde corresponde a la fiabilidad y es que es necesario (según el investigador) instruir al personal para que eleven su capacidad de brindar mediante su trabajo y servicio una digna confianza.

Del resultado de la prueba específico 2, Pseudo R cuadrado, lo que presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad, cuyo resultado de Cox y Snell fue igual a 0.253 significa que la calidad de servicios se debe al 25.3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente

de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión seguridad se debe al 29,7% de gestión educativa del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Asimismo, se halló los resultados de la curva COR, donde se tuvo un área que representó la capacidad de clasificación de un 55,3% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Estos resultados se contrastan con los resultados de Masuet (2010) quien en su estudio la calidad de atención, refiere que las variables menos valorados por los informantes fueron la señalización y la limpieza de la infraestructura y que la calidad de atención tiene mayor incidencia en la satisfacción de mismo. Efectivamente la calidad de la atención tiene mayor incidencia en la satisfacción del usuario, la cortesía es la forma más visible de demostrar respeto, es necesario que cada persona que atiende a un usuario entienda que la cortesía comienza con cada uno de ellos, además la formación de conocimientos del personal que brinda el servicio, es la base para el éxito.

Con respecto a la específica 3, el Pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión capacidad de respuesta. Donde el resultado de Cox y Snell fue igual a 0.203 lo que representó que la capacidad de respuesta se debe al 20.3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, donde se tuvo que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión capacidad de respuesta debió al 23% de gestión educativa del director. Así también el área. En cuanto al resultado de la curva COR, se tuvo un área que constituyó la capacidad de clasificación de un 54,8% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión capacidad de respuesta de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Entendiendo que la capacidad de respuesta es lenta y defectuosa por los tiempos prolongados que emiten las organizaciones educativas de la Red educativa en estudio, de acuerdo a los resultados esta conducta negativa de las organizaciones esta influenciada por la gestión del directivo. Este resultado tiene semejanza con

los estudios de Rosillo (2015), quien en sus conclusiones da a conocer que el 52,7% de los participantes han manifestado que el nivel de respuesta se ha ubicado en un nivel regular, lo que indicó que dicha dimensión debe de ser mejorado para que la mejore la calidad de atención. El mismo escenario contrariamente los resultados de influencia obtenida Campos (2013), ha manifestado que las personas o los pacientes adquirieron mayor nivel de satisfacción cuando por la cuando se le ha brindado una atención personalizada e inmediata: es ello que ha meritado tener mayor confianza por los usuarios,

De la prueba de hipótesis específica 4, la experiencia del pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.203, por lo que la calidad de servicios en su dimensión empatía se debe al 20,3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión empatía se debió al 23,0% de gestión educativa del director. Éste resultado también se presenta en la curva COR, donde se tiene la capacidad de clasificación de un 51,2%, representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Este resultado tiene relación con las deducciones de Rosillo (2015), donde el 75,4% totalidad de la muestra ha esperado que los sujetos del ámbito de estudio tengan una mejor empatía alta frente a un 68% que lo visualizaron tener una empatía de manera regular.

Por otro lado, también se puede relacionar con los resultados de Campos (2013), quien en su estudio Calidad de servicio percibido según el modelo SERVQUAL ha concluido que en lo que respecta a las dimensiones del modelo el de mayor nivel en que se percibieron correspondió a la empatía, asimismo ha referido el autor se hace muy necesario darle sostenibilidad fortaleciendo la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada e inmediata a los usuarios.

Finalmente, en cuanto a la prueba de hipótesis 5, la prueba del Pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión tangibilidad. El cual el resultado de Cox y Snell fue igual a 0.201 que significó que la tangibilidad se debe al 20.1% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tuvo que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión tangibilidad fue de 23,0% de gestión educativa del director. Por otro lado en cuanto a la curva COR, se tuvo que el área que representó la capacidad de clasificación de un 54 % teniendo un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión tangibilidad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Cabe mencionar que es necesario que haya mejoras en cuanto a los elementos tangibles de la institución educativas del nivel primaria de la RED N° 22, y además en lo que respecta a la presentación del personal docente, administrativo. Este resultado tiene semejanza con los resultados de Heredia (2013), y es que este autor en su investigación señalada concluye que la administración de los recursos materiales influirían en la calidad de servicios educativos que brinda la I.E. Nuestra señora de Lourdes del distrito de Surquillo. En esa misma línea se cita a Tenorio (2012), quien en su obra la gestión y calidad de servicio ha referido en su conclusión que existe una relación directa y significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas de la UGEL 01 de Villa María del triunfo.

V. Conclusiones

Primera: Se llega a la conclusión de que la gestión educativa del director influye en la calidad de servicio. Según el Pseudo R cuadrado, lo que representó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios. El cual se tuvo como resultado de Cox y Snell igual a 0.220 que representó que la calidad de servicios se debe al 22.0% de la gestión educativa del director, además la dependencia más constante fue el coeficiente de Nagelkerke, donde tuvo una variabilidad de que la calidad de servicios se debe al 25,1% de la gestión educativa del director. Asimismo se halló el resultado del área de la curva COR, que representó la capacidad de clasificación de un 0,511% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Segunda: Se llega a la conclusión que la gestión educativa del director influye en la calidad de servicio: dimensión fiabilidad puesto que el Pseudo R cuadrado presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios; el corolario de Cox y Snell fue igual a 0.110 que significó que la calidad de servicios se debió al 11.0% de la gestión educativa del director, no obstante el sometimiento más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión fiabilidad se debió al 12, 7% de gestión educativa del director. Asimismo, se halló el resultado de la curva COR, cuya área de clasificación fue de 55,2% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión fiabilidad de las instituciones educativas públicas del nivel de primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Tercera: Se llega a la conclusión de que la gestión educativa del director influye en la calidad de servicio, de ahí que el Pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad, cuyo resultado de Cox y

Snell fue igual a 0.253 significó que la calidad de servicios se debe al 25.3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión seguridad se debe al 29,7% de gestión educativa del director. Asimismo, se halló los resultados de la curva COR, donde se tuvo un área que representó la capacidad de clasificación de un 61,1% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Cuarta: Se llega a la conclusión de que la gestión educativa del director influye en la calidad de servicio dimensión: capacidad de respuesta, donde el Pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta, cuyo resultado de Cox y Snell fue igual a 0.203 y resultó que la capacidad de respuesta se debe al 20.3% de la gestión educativa del director, no obstante la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, donde se tuvo que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión capacidad de respuesta se debió al 23% de gestión educativa del director. Así también el área. de la curva COR, constituyó la capacidad de clasificación de un 51,2% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016

Quinta: Se llegó a la conclusión de que la gestión del director influye en la empatía de la calidad de servicios. Donde el Pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.203, por lo que la calidad de servicios en su dimensión empatía se debe al 20,3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la

calidad de servicios en su dimensión empatía se debió al 23,0% de gestión educativa del director. Éste resultado también se presenta en la curva COR, donde se tiene la capacidad de clasificación de un 51,2%, representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Sexta: Se llegó a la conclusión de que la gestión educativa del director influye en la calidad de servicio, donde el Pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión tangibilidad. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.201, por lo que la calidad de servicios en su dimensión empatía se debe al 20,1% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión tangibilidad se debió al 23,0% de gestión educativa del director. Éste resultado también presenta el área de la curva COR, donde se tuvo la capacidad de clasificación de un 54%, representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a los directivos de las instituciones educativas de la RED N° 22, realizar un diagnóstico de la situación real de la gestión de la institución que dirigen, que contenga el análisis de los procesos de planificación , organización, dirección y control en las actividades institucionales, pedagógicas y administrativas para mejorar la calidad en los servicios educativos.

Segunda: Es recomendable que los directivos y colaboradores conozcan y logren tener la fiabilidad de toda la comunidad para asegurarse que el producto final del servicio refleje toda la información del usuario acerca de sus necesidades y expectativas.

Tercera: Se recomienda a los directivos y colaboradores de las instituciones educativas de la RED N° 22 mantener siempre una buena disposición para atender a los usuarios, lograr que la institución sea reconocida por su labor en la comunidad o distrito, ya que este es uno de los factores que contribuyen a la credibilidad y por ende la seguridad.

Cuarta: A los directivos y colaboradores de las instituciones educativas de la RED N° 22, fomentar el buen trato, brindar una atención oportuna e información clara a los usuarios.

Quinta: Se recomienda a los directivos y colaboradores de las instituciones educativas de la RED N° 22, conocer sobre la capacidad de respuesta para mejorar en los procedimientos, en los aspectos de matrícula, certificados, traslados, así como tener un horario establecido para la atención rápida a los usuarios.

Sexta: Se recomienda a los directivos de las instituciones educativas de la RED N° 22, mejorar los elementos tangibles para mejorar la infraestructura, sobre todo en lo que respecta al orden, limpieza y señalización.

Octava: Se recomienda a los estudiantes de post grado en gestión y administración de la educación, investigar las variables gestión educativa y calidad de servicio en otros contextos y nivel educativo, porque es de importancia para la mejora del servicio que prestan las instituciones educativas.

VII. Referencias

- Alvarado O. (1999). *Gestión Educativa: Enfoques Procesos*. Universidad de Lima. Perú.
- Arana, M. E. (1998). *Principios y Procesos de la Gestión educativa*. Editorial San Marcos. Perú.
- Barco (2010). En su tesis titulada “*La percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios prestados por la banca virtual en el municipio Iribarren*”. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Venezuela.
- Campos (2013). En su tesis titulada “*Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, en el hospital y su relación con la satisfacción de los pacientes*”
- Casassus J. (2009). *Antología de la gestión escolar*. Programa nacional de carrera magisterial. México.
- Ciampa, D. (1993). *Calidad Total*. Editorial Addison Wesley Iberoamericana Wilmington, Delaware U.S.A.
- Collao, O. (1997). *Administración y Gestión Educativa*. Programa de Profesionalización Docente. 1ª edición . Lima Perú.
- Contreras, F. (2006). *Planeamiento estratégico para la calidad de los servicios en unidades de información*. Editorial Universitaria. Lima Perú.
- Correa de la Molina, C. (2005). *Administración estratégica y calidad integral en las instituciones educativas*. Cooperativa Editorial Magisterio. 3ª edición. Bogotá Colombia.
- Cotrina, P. (2004). *Estrategias para la calidad educativa*. Editorial San Marcos. 2ª edición. Lima Perú.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Delgado, K. (2007). *La evaluación de la Educación Superior*. Teoría y Práctica. Ediciones Universidad Alas Peruanas. Lima Perú.
- Drummond, H. (2001). *La calidad total*. Ediciones Deusto. Bilbao, España.
- Duarte J. (2009). “*Calidad de servicio*”. Corrientes principales y propuestas para investigaciones futuras. Universitat Autònoma de Barcelona. España.

- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. Editorial UDEGRAF S. A. 1º edición. Perú.
- Fernández, E. M. (2001). *Gestión de Instituciones Educativas Inteligentes*. Madrid. España.
- Fernández, H. A. (2000). *Calidad en las empresas de servicios. Centro para la calidad en Asturias*.
- Frigerio G. y Poggi M. (1992). *Las instituciones educativas Cara y Ceca*. Editorial TROQVEL. Buenos Aires.
- Gallegos, J. (2004). *Gestión educativa en el Proceso de Descentralización*. Editorial San Marcos. Lima Perú.
- Galviz, I. G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo Venezuela.
- Gay, L. (1996). *Educational Research: Competencias for Analysis and Application*. Mishawaka IN, U.S.A.
- Heredia, J. C. (2013). En su tesis titulada “*La administración de los recursos materiales y la calidad de servicio educativo de la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes del distrito de Surquillo*”. Para optar el grado de Magister en Ciencias de la educación con mención en gestión Educacional.
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México Mc Graw- Hill interamericana.
- Hernández, G. (2004). *Gestión y Administración Educativa*. Editorial e imprenta de la UNMS. Lima Perú.
- Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación de la Organización de las Naciones Unidas UNESCO (2000) en “*Modelo de gestión educativa estratégica*”. Programa Escuelas de calidad. México distrito Federal. Impreso en México.
- Instituto peruano de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación básica (IPEBA 2013). “*Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de instituciones de educación básica regular*” (2da.ed.). Lima, Perú.
- La Serna, J. (2002). *Evaluando la Gestión Educativa Institucional*. Ediciones BiRey. Primera edición. Perú.

- Lascurain (2012). En su tesis titulada “*Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*” Para optar el grado de Magister en la universidad Iberoamericana. México.
- Lepeley, M. T. (2001). *Gestión de calidad en educación*. Un modelo de evaluación. Ediciones Mc Graw – Hill. Interamericana de Chile. Santiago.
- López, F. (2005). *La gestión de la calidad en educación*. Editorial la Muralla S. A. 4ª edición Madrid.
- Masuet (2010). En su tesis titulada “*La calidad de la atención médica ambulatoria en el hospital pediátrico del Niño Jesús de la ciudad de California*”.
- Miranda, F, Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la Calidad* Delta Publicaciones Universitaria 1ª edición. Madrid.
- Ñaupas, H. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Editorial Gráfica RETAI S.A.C. Lima Perú.
- Pardo, A. y Ruiz, M. (2002). *Guía para el análisis de datos*. Madrid: Mc Graw_Hill
- Peralta, A. (2009). *Administración y Gestión Educativa. Metodología y experiencias*. UNMS. Editorial DAR DAV S.A. 1era edición. Lima Perú.
- Popper, K. (2008). “*La lógica de la investigación científica*” 2da edición. Madrid: Tecnos S.A.
- Pozner P. (2009). “*Antología de gestión escolar*”. Programa Nacional de Carrera Magisterial. México. 7ª reimpresión.
- Programa escuelas de calidad. (2010). “*Modelo de Gestión Educativa Estratégica*” Secretaría de educación pública. México. D.F. 1era Edición.
- Representación de la UNESCO en Perú. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas Básicas*. Ediciones Lance Gráfico S.A.C. 1ª edición. Lima Perú.
- Rojas, J. M. (2006). *Gestión Educativa en la sociedad del conocimiento*. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá.

- Rosillo (2015). En su tesis de maestría titulada “*Nivel de calidad de los servicios del Museo Nacional de la Cultura Peruana*” Universidad César Vallejo.
- Roure, J., Rodríguez, M. A (2001). *Aprendiendo de los mejores*. Ediciones Gestión 2000 S.A. 2ª edición. Barcelona.
- Sánchez C. y Reyes M. (1999). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Primera reimpresión 1999. Editorial Mantaro. Lima Perú.
- Senlle A. y Gutiérrez N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Ediciones Díaz de Santos. España.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC editorial. Madrid España.
- Silva, R. O. (2013). En su tesis titulada “*La gestión institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la institución educativa nacional San Felipe del distrito de Comas*”. Para optar el grado académico de Magister en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional.
- Suarez, J. F. (2014). En su tesis titulada “*Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala, provincia de oro- Ecuador, periodo 2013- 2014*”. Para optar el grado académico de Magister en educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.
- Tanca. F. (2005). *Proyecto educativo institucional*. Ediciones EDIMAC. Arequipa Perú.
- Tenorio M. (2012). En su tesis titulada “*Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo*” Para optar el grado de Magister en Administración de la educación. Universidad César Vallejo.
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz Santos S.A. Madrid España.
- Vargas, M. E. y Aldana, L. (2006). *Calidad en el servicio*. Conceptos y herramientas. ECDE ediciones.
- Vexler, I. (2009). *Hacia una gestión educativa eficiente y ética*. Diario Correo. Lima Perú.
- Vicente A. (1998). *Control estadístico de calidad*. Ediciones Servicio de Publicaciones Valencia.

Villarreal M. y Mory W. (2011). En su tesis titulada *“Influencia de la gestión educativa en la calidad de servicio de la institución educativa Carlos Gutiérrez Merino del distrito de Ancón”*

Anexos

Matriz de consistência

Título: La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016
Autor: Carmen Rosa Tasayco Carhuayo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016? Problemas específicos ¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la fiabilidad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016? ¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la seguridad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016? ¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04 Lima 2016? ¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la empatía del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016?	Objetivo general: Determinar en que medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04 Comas, Lima 2016. Objetivos específicos: Determinar en qué medida influye la gestión educativa del director en la fiabilidad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Determinar en qué medida influye la gestión educativa en la seguridad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04 Comas, Lima 2016. Determinar en qué medida influye la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Determinar en qué medida influye la gestión educativa del director en la empatía del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04 Comas, Lima 2016. Determinar en que medida influye	Hipótesis general: La gestión educativa del director influye significativamente en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04 Comas, Lima 2016. Hipótesis específicas: 1. H1 La gestión educativa del director influye significativamente en la fiabilidad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. 2. H1 La gestión educativa del director influye significativamente en la seguridad del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. 3. H1 La gestión educativa del director influye significativamente en la capacidad de respuesta del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22- UGEL 04, Lima 2016. 4. H1 La gestión educativa del director influye significativamente en la empatía del servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de	Variable 1: Gestión educativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Institucional	Organización del personal Aspectos de la estructura formal e informal. Toma de decisiones	1 -9 10-18	Siempre 4 Casi siempre 3	Malo 36-72
			Pedagógica	Proyecto curricular que oriente el desarrollo de competencias. Proceso de E-A Capacitación docente	 19-27	A veces 2 Nunca 1	Regular 73-109
			Administrativa	Conducción de los recursos humanos, materiales y financieros. Cumplimiento de normas y monitoreo de funciones. Control de información	 28-36		Bueno 110-114
			Variable 2 : Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Habilidad para brindar el servicio de forma cuidadosa. Puntualidad en el servicio prometido.	1-9	Siempre 4 Casi	Bajo 45-90 Moderado 91-135

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: básica descriptiva correlacional.</p> <p>Alcance : profesores de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 – UGEL 04.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>R= Relación que existe entre las variables.</p> <p>X= Gestión educativa del director.</p> <p>Y= Calidad de servicio.</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población:</p> <p>N= Población censal</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Tamaño de la población censal:</p> <p>70 profesores</p>	<p>Variable 1: Gestión educativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor:</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04</p>	<p>Descriptiva</p> <p>Inferencial</p>
		<p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor:</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04</p>	

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL PRIMARIA DE LA RED Nº 22 - UGEL 04, LIMA 2016

INSTRUMENTO Nº 1

Estimado(a) participante, el presente cuestionario es para conocer aspectos relacionados con la gestión educativa en la I.E donde Ud. Labora. Se solicita marcar la respuesta de acuerdo a la manera como Ud. lo percibe. La información que nos proporcione será útil para un estudio que se está realizando. Su aporte solo será encomendado para los fines de la investigación y será tratada con mucha cautela y confidencialidad.

DATOS DEL INFORMANTE:

1. **TURNO:** mañana () tarde ()
2. **EDAD :** 20- 30 años () 31- 40 años () 41- 50 años () 51 a más ()
3. **GENERO:** Masculino () Femenino ()
4. **ESTUDIOS:** Licenciatura () Maestría () Doctorado ()
5. **TIEMPO EN EL CARGO :** Menos de 2 años () De 2 a 5 años De 5 a más años ()

INSTRUCCIONES: Lea con mucha atención las interrogantes y marque con un Aspa los ítems que corresponde según sea su caso.

Escalas	Símbolo	Valor
Siempre	(S)	4
Casi siempre	(CS)	3
A veces	(AV)	2
Nunca	(N)	1

VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA					
Dimensión: Institucional		ESCALAS			
Nº	ÍTEMS	(N)	(AV)	(CS)	(S)
1.	El director garantiza una organización escolar efectiva.				
2	El director organiza a la comunidad educativa en equipos de trabajo para la formulación y reajuste de los instrumentos de gestión escolar. (PEI, PAT, R.I.)				
3	El director planifica con la comunidad educativa las actividades a realizarse en el Plan Anual de Trabajo.				
4	Las relaciones interpersonales son frías, distantes entre los actores de la comunidad educativa.				
5	El director emplea una política de estímulos o incentivos para mejorar el desempeño del personal.				
6	El director escucha y asume sugerencias de un grupo reducido dentro del colectivo de docentes de la institución.				
7	El director desarrolla mecanismos de escucha activa de problemas para luego tomar decisiones.				
8	El director promueve la participación de la comunidad educativa (CONEI, APAFA, ESTUDIANTES, DOCENTES) en la toma de decisiones.				
9	El director orienta a que las decisiones de la gestión que se tomen deben considerar el respeto al marco legal.				
Dimensión: Pedagógica		ESCALAS			
	ÍTEMS	(N)	(AV)	(CS)	(S)
10	El director promueve la elaboración del PCI que responda a las necesidades de los estudiantes para mejorar su desempeño.				
11	El director asegura la elaboración de un PCI donde se incluye a los estudiantes con necesidades educativas especiales.				
12	El director promueve la elaboración del PCI, coherente con el PEI cuya construcción deberá estar en función con la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje.				
13	El director monitorea y acompaña la labor docente en el aula para				

	orientar la mejora de los procesos pedagógicos y didácticos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a los nuevos enfoques.				
14	El director promueve y orienta la aplicación de las Rutas de Aprendizaje.				
15	El director se interesa porque exista en el aula un clima de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza aprendizaje.				
16	El director lidera el desarrollo de jornadas de reflexión docente, para la mejora de los aprendizajes.				
17	El director gestiona capacitaciones específicas en función de las necesidades de aprendizaje docente.				
18	El director promueve el desarrollo de jornadas de autoformación y otras estrategias que fortalecen el desempeño docente.				
Dimensión: Administrativa		ESCALAS			
	ÍTEMS	(N)	(AV)	(CS)	(S)
19	El director realiza acciones que garantizan el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros a favor del aprendizaje continuo de los estudiantes.				
20	El director promueve la distribución oportuna y pertinente de los recursos humanos y didácticos.				
21	El director ejecuta acciones para contar con instalaciones adecuadas y seguras, que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje.				
22	El director cumple con el plan de monitoreo y acompañamiento en aras de mejorar la práctica pedagógica.				
23	El proceso educativo lo dirige exclusivamente sobre la base de la normatividad.				
24	El director evalúa el desempeño del personal docente y administrativo de acuerdo a las normas establecidas.				
25	El director es eficiente en los trámites administrativos que garantizan el control de la información: certificados, informes, libretas, nóminas etc.				
26	El director realiza acciones que permiten tener la información escolar actualizada y ordenada de acuerdo a cuatro criterios: académica, financiera, legal y administrativa.				
27	El director solicita a los docentes certificados de cursos de actualización que haya realizado de manera independiente para fortalecer su desempeño.				
Dimensión: Comunitaria		ESCALAS			
	ÍTEMS	(N)	(AV)	(CS)	(S)
28	Existe una implicación proactiva con el usuario para responder a sus expectativas, necesidades y preocupaciones.				
29	El director cumple con los protocolos para resolver situaciones de quejas y reclamaciones de los usuarios.				
30	El director promueve nuevos servicios con los docentes de la institución educativa que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios.				
31	El director demuestra esfuerzo por mantener la creatividad y la innovación en las relaciones con los padres de familia.				
32	El director promueve la participación de la comunidad educativa en las celebraciones de la comunidad (fiestas patrias, ferias, juegos deportivos).				
33	El director crea espacios para la convivencia y recreación.				
34	El director gestiona alianzas estratégicas con instituciones del distrito para realizar las actividades programadas en el plan anual de trabajo. (seguridad, salud)				
35	El director establece alianzas estratégicas con instituciones superiores de estudio para mejorar el desempeño de los estudiantes.				
36	El director gestiona el uso de servicios y espacios físicos de instituciones públicas para visitas de estudio y recreación.				

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL PRIMARIA DE LA RED Nº 22 UGEL 04
LIMA 2016**

INSTRUMENTO Nº 2

Estimado(a) participante, el presente cuestionario es para conocer aspectos relacionados sobre la calidad de servicio en la I.E donde Ud. Labora. Se solicita marcar la respuesta de acuerdo como Ud. lo percibe. La información que nos proporcione será útil para un estudio que se está realizando. Su aporte solo será encomendado para los fines de la investigación y será tratada con mucha cautela y confidencialidad.

DATOS DEL INFORMANTE:

6. **TURNO:** mañana () tarde () Condición laboral: nombrado () contratado ()
 7. **EDAD :** 20- 30 años () 31- 40 años () 41- 50 años () 51 a más ()
 8. **GENERO:** Masculino () Femenino ()
 9. **ESTUDIOS:** Licenciatura () Maestría () Doctorado ()
 10. **TIEMPO EN EL CARGO:** Menos de 2 años () De 2 a 5 años De 5 a más años

INSTRUCCIONES: Lea con mucha atención las interrogantes y marque con un Aspa los ítems que corresponde según sea su caso.

Escalas	Símbolo	Valor
Siempre	(S)	4
Casi siempre	(CS)	3
A veces	(AV)	2
Nunca	(N)	1

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
Dimensión: Fiabilidad		ESCALAS			
Nº	ÍTEMS	(N)	(AV)	(CS)	(S)
1.	Cuando un estudiante presenta problemas, la institución educativa muestra un sincero interés por solucionarlo a la brevedad posible.				
2	En la institución educativa existen normas que afecten directamente la satisfacción de los usuarios, como cumplimiento de plazos, tiempo de respuesta.				
3	En la institución educativa se fomenta la creatividad y el trabajo en equipo para conseguir cambios que incidan en la mejora del servicio.				
4	La institución educativa cumple con los compromisos asumidos con los usuarios en el tiempo determinado.				
5	Se cumple con la programación curricular anual y calendarización del año escolar.				
6	Se han establecido indicadores que faciliten información sobre el cumplimiento de los objetivos. (PAT)				
7	La tarea docente se realiza con lealtad.				
8	La institución educativa brinda un servicio de formación integral que promueva el desarrollo de competencias en los estudiantes.				
9	La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.				
Dimensión: Seguridad		ESCALAS			
	ÍTEMS	(N)	(AV)	(CS)	(S)
10	Director, docentes y personal administrativo, siempre están dispuestos a atender a los estudiantes.				
11	El director tiene disposición para atender a los padres de familia y docentes.				
12	El director y docentes escuchan los intereses y reclamos de los estudiantes y padres de familia.				
13	Se utiliza el libro de reclamaciones, buzón de sugerencias para conocer la satisfacción de los padres de familia sobre el aprendizaje de sus hijos.				
14	El director se preocupa por los intereses de los usuarios, se utilizan análisis de requerimientos, tales como encuestas a usuarios para determinar sus necesidades y expectativas sobre los servicios actualmente prestados.				
15	Se diseñan y desarrollan nuevos servicios con los colaboradores de la institución educativa, que satisfagan las necesidades y expectativas de los				

	usuarios.				
16	El personal docente demuestra ser competente académicamente.				
17	La práctica pedagógica del docente se realiza de acuerdo a los nuevos enfoques pedagógicos.				
18	El director demuestra tener conocimiento sobre gestión.				
Dimensión: Capacidad de respuesta		ESCALAS			
	ÍTEMS	(N)	(AV)	(CS)	(S)
19	El director y personal docente cumplen con el compromiso (1) por la mejora de los aprendizajes.				
20	Los compromisos contraídos por parte de la dirección se cumplen en los plazos establecidos.				
21	Los documentos u otros trámites solicitados por los usuarios se resuelven en la brevedad posible.				
22	El director atiende a los padres de familia en el horario establecido.				
23	Los docentes atienden a los padres de familia en el horario establecido.				
24	La institución educativa tiene un horario conveniente de atención a los padres de familia.				
25	El personal docente demuestra eficiencia en su labor.				
26	El director es eficiente en su gestión.				
27	El personal administrativo es eficiente en su labor.				
Dimensión: Empatía		ESCALAS			
	ÍTEMS	(N)	AV)	(CS)	(S)
28	El director se comunica asertivamente con los docentes y padres de familia.				
29	El director fomenta la apertura a la escucha y al dialogo entre los miembros de la comunidad educativa.				
30	Se brinda información, con un lenguaje claro a los padres de familia y estudiantes, sobre las actividades académicas y culturales a realizarse en la institución educativa.				
31	El director tiene disposición para atender y escuchar los intereses y reclamaciones de los padres de familia, de forma individualizada.				
32	Los docentes ofrecen una enseñanza individualizada a los estudiantes que lo requieran.				
33	El personal administrativo atiende personalmente a los padres de familia en el ingreso a la institución educativa.				
34	El director es amable con los padres de familia y estudiantes.				
35	El director atiende amablemente a los docentes.				
36	Los docentes atienden amablemente a los padres de familia.				
Dimensión: Tangibilidad		ESCALAS			
	ITEMS	(N)	(AV	(CS)	(S)
37	La institución educativa cuenta con materiales didácticos suficientes y en buen estado.				
38	La institución educativa cuenta con los implementos para educación física en buen estado.				
39	El aula de innovación pedagógica cuenta con equipos como retroproyector, VH. Televisor, computadoras y impresoras en buen estado				
40	Las aulas y servicios higiénicos se encuentran en buen estado.				
41	Las aulas cuentan con mobiliario adecuado para el nivel				
42	La institución educativa cuenta con una infraestructura e instalación física que son visualmente atractivas.				
43	La presentación del director es adecuada.				
44	La presentación del personal docente es adecuada.				
45	La presentación del personal administrativo es adecuada.				

PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALPHA DE CRONBACH DE LAS VARIABLES DE GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO

	DIMENSION INSTITUCIONAL									DIMENSION PEDAGOGICA									DIMENSION ADMINISTRATIVA									DIMENSION COMUNITARIA									DIMENSION: FIABILIDAD								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	#	21	#	#	#	#	#	#	#	#	#	31	#	#	#	#	#	1	2	3	4	5	6	7	8	9
INF01	4	4	4	1	2	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	1	3	3	3
INF02	3	3	4	1	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	
INF03	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4
INF04	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1
INF05	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	1	2	3	1	3	4	3	3
INF06	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	1	4	3	3
INF07	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	2	4	1	4	4	1	
INF08	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	2	2	1	3	1	2	3	4	2	4	4	2
INF09	2	4	3	2	1	4	1	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	4	1	4	4	2
INF10	3	3	4	1	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	1	4	4	2
INF11	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	4	1	4	4	2
INF12	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	4	3	2
INF13	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2	3	3	1	3	3	2
INF14	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	3	4	3
INF15	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3
INF16	2	4	3	2	1	4	1	2	3	1	2	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	4	2	4	3	3	
INF17	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
INF18	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	
INF19	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2
INF20	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	3	4	2	3	3	2

DIMENSIÓN: SEGURIDAD									DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA									DIMENSIÓN: EMPATÍA									DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										</

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.956	36

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.708	45

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión educativa

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1	El director garantiza una organización escolar efectiva.	/		/		/		
2		El director organiza a la comunidad educativa en equipos de trabajo para la formulación y ajuste de los instrumentos de gestión. (PEI, PAT, RI)	/		/		/		
3		El director planifica con la comunidad educativa las actividades a realizarse en el plan anual de trabajo.	/		/		/		
4		Las relaciones interpersonales son frías, distantes entre los actores de la comunidad educativa.	/		/		/		
5		El director emplea una política de estímulos o incentivos para mejorar el desempeño del personal.	/		/		/		
6		El director escucha y asume sugerencias de un grupo reducido dentro del colectivo de docentes de la institución.	/		/		/		
7		El director desarrolla mecanismos de escucha activa de los problemas para luego tomar decisiones.	/		/		/		
8		El director promueve la participación de la comunidad educativa (CONEI, APAFA, ESTUDIANTES, DOCENTES) en la toma de decisiones.	/		/		/		
9		El director orienta a que las decisiones de la gestión que se tomen deben considerar el respeto al marco legal.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 Pedagógica									
10	DIMENSIÓN 2	El director promueve la elaboración del PCI que responda a las necesidades de los estudiantes para mejorar su desempeño.	Si	No	Si	No	Si	No	
11		El director asegura la elaboración de un PCI donde se incluya a estudiantes con necesidades educativas especiales.	/		/		/		
12		El director promueve la elaboración del PCI, coherente con el PEI cuya construcción deberá estar en función de la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje.	/		/		/		
13		El director monitorea y acompaña la labor docente en el aula para orientar la mejora de los procesos pedagógicos y didácticos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a los nuevos enfoques.	/		/		/		
14		El director promueve y orienta la aplicación de las Rutas de aprendizaje.	/		/		/		
15		El director se interesa porque exista en el aula un clima de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza aprendizaje.	/		/		/		
16		El director lidera el desarrollo de jornadas de reflexión docente, para la mejora de los aprendizajes.	/		/		/		
17		El director gestiona capacitaciones específicas en función de las necesidades de aprendizaje docente.	/		/		/		
18		Promueve el desarrollo de jornadas de autoformación docente y otras estrategias que fortalezcan el desempeño docente.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 Administrativa									
19	DIMENSIÓN 3	El director realiza acciones que garanticen el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros a favor del aprendizaje continuo de los estudiantes.	Si	No	Si	No	Si	No	
20		El director promueve la distribución oportuna y pertinente de los recursos humanos y didácticos.	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de servicio

N°	DIMENSION 1 Fiabilidad	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Quando un estudiante presenta problemas, la institución educativa muestra sincero interés por solucionarlo a la brevedad posible.	/		/		/		
2	En la institución educativa existen normas que afectan directamente la satisfacción de los usuarios como cumplimiento de plazos, tiempo de respuesta.	/		/		/		
3	En la institución educativa se fomenta la creatividad y el trabajo en equipo para conseguir cambios que incidan en la mejora del servicio.	/		/		/		
4	La institución educativa cumple con los compromisos asumidos con los usuarios en el tiempo determinado.	/		/		/		
5	Se cumple con la programación curricular anual y calendarización del año escolar.	/		/		/		
6	Se han establecido indicadores que faciliten la información sobre el cumplimiento de los objetivos.(PAT)	/		/		/		
7	La tarea docente se realiza con lealtad.	/		/		/		
8	La institución educativa brinda un servicio de formación integral que promueve el desarrollo de competencias en los estudiantes.	/		/		/		
9	La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	/		/		/		
10	DIMENSION 2 Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Director, docentes y personal administrativo, siempre están dispuestos a atender a los estudiantes.	/		/		/		
12	El director tiene disposición para atender a los padres de familia y docentes.	/		/		/		
13	El director y docentes escuchan los intereses y reclamos de los estudiantes y padres de familia.	/		/		/		
14	Se utiliza el libro de reclamaciones, buzón de sugerencias para conocer la satisfacción de los padres de familia sobre el aprendizaje de sus hijos.	/		/		/		
15	El director se preocupa por los intereses de los usuarios, se utilizan análisis de requerimientos, tales como encuestas a usuarios para determinar sus necesidades y expectativas sobre los servicios actualmente prestados.	/		/		/		
16	Se diseñan y desarrollan nuevos servicios con los colaboradores de la institución educativa, que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.	/		/		/		
17	El personal docente demuestra ser competente académicamente.	/		/		/		
18	La práctica pedagógica se realiza de acuerdo a los nuevos enfoques pedagógicos.	/		/		/		
19	El director demuestra tener conocimiento sobre gestión.	/		/		/		
20	DIMENSION 3 Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
21	El director y personal docente cumplen con el compromiso (t) por la mejora de los aprendizajes.	/		/		/		
22	Los compromisos contraídos por parte de la dirección se cumplen en los plazos establecidos.	/		/		/		
23	Los documentos u otros trámites solicitados por los usuarios se resuelven en la brevedad posible.	/		/		/		
24	El director atiende a los padres de familia en el horario establecido.	/		/		/		
25	Los docentes atienden a los padres de familia en el horario establecido.	/		/		/		
26	La institución educativa tiene un horario conveniente de atención a los padres de familia.	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión educativa

Nº	DIMENSION 1	Institucional	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1	El director garantiza una organización escolar efectiva.	✓		✓		✓		
2		El director organiza a la comunidad educativa en equipos de trabajo para la formulación y ajuste de los instrumentos de gestión. (PEI, PAT, RI)	✓		✓		✓		
3		El director planifica con la comunidad educativa las actividades a realizarse en el plan anual de trabajo.	✓		✓		✓		
4		Las relaciones interpersonales son frías, distantes entre los actores de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
5		El director emplea una política de estímulos o incentivos para mejorar el desempeño del personal.	✓		✓		✓		
6		El director escucha y asume sugerencias de un grupo reducido dentro del colectivo de docentes de la institución.	✓		✓		✓		
7		El director desarrolla mecanismos de escucha activa de los problemas para luego tomar decisiones.	✓		✓		✓		
8		El director promueve la participación de la comunidad educativa (CONEI, APAFA, ESTUDIANTES, DOCENTES) en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
9		El director orienta a que las decisiones de la gestión que se tomen deben considerar el respeto al marco legal.	✓		✓		✓		
10	DIMENSION 2	Pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
10		El director promueve la elaboración del PCI que responda a las necesidades de los estudiantes para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
11		El director asegura la elaboración de un PCI donde se incluya a estudiantes con necesidades educativas especiales.	✓		✓		✓		
12		El director promueve la elaboración del PCI, coherente con el PEI, cuya construcción deberá estar en función de la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
13		El director monitorea y acompaña la labor docente en el aula para orientar la mejora de los procesos pedagógicos y didácticos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a los nuevos enfoques.	✓		✓		✓		
14		El director promueve y orienta la aplicación de las Rutas de aprendizaje.	✓		✓		✓		
15		El director se interesa porque exista en el aula un clima de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
16		El director lidera el desarrollo de jornadas de reflexión docente, para la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
17		El director gestiona capacitaciones específicas en función de las necesidades de aprendizaje docente.	✓		✓		✓		
18	DIMENSION 3	Administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
18		Promueve el desarrollo de jornadas de autoformación docente y otras estrategias que fortalecen el desempeño docente.	✓		✓		✓		
19		El director realiza acciones que garanticen el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros a favor del aprendizaje continuo de los estudiantes.	✓		✓		✓		
20			El director promueve la distribución oportuna y pertinente de los recursos humanos y didácticos.	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1 Fiabilidad Cuando un estudiante presenta problemas, la institución educativa muestra sincero interés por solucionarlo a la brevedad posible.	✓		✓		✓		
2	En la institución educativa existen normas que afectan directamente la satisfacción de los usuarios como cumplimiento de plazos, tiempo de respuesta.	✓		✓		✓		
3	En la institución educativa se fomenta la creatividad y el trabajo en equipo para conseguir cambios que incidan en la mejora del servicio.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa cumple con los compromisos asumidos con los usuarios en el tiempo determinado.	✓		✓		✓		
5	Se cumple con la programación curricular anual y calendarización del año escolar.	✓		✓		✓		
6	Se han establecido indicadores que faciliten la información sobre el cumplimiento de los objetivos (PAT)	✓		✓		✓		
7	La tarea docente se realiza con lealtad.	✓		✓		✓		
8	La institución educativa brinda un servicio de formación integral que promueve el desarrollo de competencias en los estudiantes.	✓		✓		✓		
9	La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	DIMENSION 2 Seguridad Director, docentes y personal administrativo, siempre están dispuestos a atender a los estudiantes.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El director tiene disposición para atender a los padres de familia y docentes.	✓		✓		✓		
12	El director y docentes escuchan los intereses y reclamos de los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
13	Se utiliza el libro de reclamaciones; buzón de sugerencias para conocer la satisfacción de los padres de familia sobre el aprendizaje de sus hijos.	✓		✓		✓		
14	El director se preocupa por los intereses de los usuarios, se utilizan análisis de requerimientos, tales como encuestas a usuarios para determinar sus necesidades y expectativas sobre los servicios actualmente prestados.	✓		✓		✓		
15	Se diseñan y desarrollan nuevos servicios con los colaboradores de la institución educativa, que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.	✓		✓		✓		
16	El personal docente demuestra ser competente académicamente.	✓		✓		✓		
17	La práctica pedagógica se realiza de acuerdo a los nuevos enfoques pedagógicos.	✓		✓		✓		
18	El director demuestra tener conocimiento sobre gestión.	✓		✓		✓		
19	DIMENSION 3 Capacidad de respuesta El director y personal docente cumplen con el compromiso (1) por la mejora de los aprendizajes.	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los compromisos contralidos por parte de la dirección se cumplen en los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
21	Los documentos u otros trámites solicitados por los usuarios se resuelven en la brevedad posible.	✓		✓		✓		
22	El director atiende a los padres de familia en el horario establecido.	✓		✓		✓		
23	Los docentes atienden a los padres de familia en el horario establecido.	✓		✓		✓		
24	La institución educativa tiene un horario conveniente de atención a los padres de familia.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión educativa

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El director garantiza una organización escolar efectiva.		✓		✓		✓		
2	El director organiza a la comunidad educativa en equipos de trabajo para la formulación y ajuste de los instrumentos de gestión (PEI, PAT, RI).		✓		✓		✓		
3	El director planifica con la comunidad educativa las actividades a realizarse en el plan anual de trabajo.		✓		✓		✓		
4	Las relaciones interpersonales son frías, distantes entre los actores de la comunidad educativa.		✓		✓		✓		
5	El director emplea una política de estímulos o incentivos para mejorar el desempeño del personal.		✓		✓		✓		
6	El director escucha y asume sugerencias de un grupo reducido dentro del colectivo de docentes de la institución.		✓		✓		✓		
7	El director desarrolla mecanismos de escucha activa de los problemas para luego tomar decisiones.		✓		✓		✓		
8	El director promueve la participación de la comunidad educativa (CONEI, APAFA, ESTUDIANTES, DOCENTES) en la toma de decisiones.		✓		✓		✓		
9	El director orienta a que las decisiones de la gestión que se tomen deben considerar el respeto al marco legal.		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Pedagógica		Si	No	Si	No	Si	No	
10	El director promueve la elaboración del PCI que responda a las necesidades de los estudiantes para mejorar su desempeño.		✓		✓		✓		
11	El director asegura la elaboración de un PCI donde se incluya a estudiantes con necesidades educativas especiales.		✓		✓		✓		
12	El director promueve la elaboración del PCI, coherente con el PEI cuya construcción deberá estar en función de la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje.		✓		✓		✓		
13	El director monitorea y acompaña la labor docente en el aula para orientar la mejora de los procesos pedagógicos y didácticos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a los nuevos enfoques.		✓		✓		✓		
14	El director promueve y orienta la aplicación de las Rutas de aprendizaje.		✓		✓		✓		
15	El director se interesa porque exista en el aula un clima de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza aprendizaje.		✓		✓		✓		
16	El director lidera el desarrollo de jornadas de reflexión docente, para la mejora de los aprendizajes.		✓		✓		✓		
17	El director gestiona capacitaciones específicas en función de las necesidades de aprendizaje docente.		✓		✓		✓		
18	Promueve el desarrollo de jornadas de autoinformación docente y otras estrategias que fortalezcan el desempeño docente.		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Administrativa		Si	No	Si	No	Si	No	
19	El director realiza acciones que garanticen el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros a favor del aprendizaje continuo de los estudiantes.		✓		✓		✓		
20	El director promueve la distribución oportuna y pertinente de los recursos humanos y didácticos.		✓		✓		✓		

21	El director ejecuta acciones para contar con instalaciones adecuadas y seguras, que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje.	✓	✓	✓	✓	✓
22	El director cumple con el Plan de monitoreo y acompañamiento en aras de mejorar la práctica pedagógica.	✓	✓	✓	✓	✓
23	El proceso educativo lo dirige exclusivamente sobre la base de la normatividad.	✓	✓	✓	✓	✓
24	El director evalúa el desempeño del personal docente y administrativo de acuerdo a las normas establecidas.	✓	✓	✓	✓	✓
25	El director es eficiente en los trámites administrativos que garantizan el control de la información: certificados, informes, libretas, nóminas etc.	✓	✓	✓	✓	✓
26	El director realiza acciones que permiten tener la información escolar actualizada y ordenada de acuerdo a cuatro criterios: académica, financiera, legal y administrativa.	✓	✓	✓	✓	✓
27	El director solicita a los docentes certificados de cursos de actualización que haya realizado de manera independiente para fortalecer su desempeño.	✓	✓	✓	✓	✓
DIMENSIÓN 4 Comunitaria						
28	Existe una implicación proactiva con el usuario para responder a sus expectativas, necesidades y preocupaciones.	✓	✓	✓	✓	✓
29	El director cumple con los protocolos para resolver situaciones de quejas y reclamaciones de los usuarios.	✓	✓	✓	✓	✓
30	El director promueve nuevos servicios con los docentes de la institución educativa, que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios.	✓	✓	✓	✓	✓
31	El director demuestra esfuerzo por mantener la creatividad y la innovación en las relaciones con los padres de familia.	✓	✓	✓	✓	✓
32	El director promueve la participación de la comunidad educativa en las celebraciones de la comunidad (fiestas patrias, juegos deportivos, aniversario).	✓	✓	✓	✓	✓
33	El director crea espacios para la convivencia y recreación.	✓	✓	✓	✓	✓
34	El director gestiona alianzas estratégicas con instituciones del distrito para realizar actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo. (seguridad, salud)	✓	✓	✓	✓	✓
35	El director establece alianzas estratégicas con instituciones superiores de estudio para mejorar el desempeño de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓
36	El director gestiona el uso de servicios y espacios físicos de instituciones públicas para visitas de estudio y recreación.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: ROSALES QUISEP ESPERANZA CANCIA

DNI: 1.61.20.2.88

Especialidad del validador: ADMINISTRACION EDUCATIVA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de mayo del 2016

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSION 1	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1	Cuando un estudiante presenta problemas, la institución educativa muestra sincero interés por solucionarlo a la brevedad posible.	✓		✓		✓		
2		En la institución educativa existen normas que afectan directamente la satisfacción de los usuarios como cumplimiento de plazos, tiempo de respuesta.	✓		✓		✓		
3		En la institución educativa se fomenta la creatividad y el trabajo en equipo para conseguir cambios que incidan en la mejora del servicio.	✓		✓		✓		
4		La institución educativa cumple con los compromisos asumidos con los usuarios en el tiempo determinado.	✓		✓		✓		
5		Se cumple con la programación curricular anual y calendarización del año escolar.	✓		✓		✓		
6		Se han establecido indicadores que faciliten la información sobre el cumplimiento de los objetivos (PAT)	✓		✓		✓		
7		La tarea docente se realiza con lealtad.	✓		✓		✓		
8		La institución educativa brinda un servicio de formación integral que promueve el desarrollo de competencias en los estudiantes.	✓		✓		✓		
9		La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	DIMENSION 2	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11		Director, docentes y personal administrativo, siempre están dispuestos a atender a los estudiantes.	✓		✓		✓		
12		El director tiene disposición para atender a los padres de familia y docentes.	✓		✓		✓		
13		El director y docentes escuchan los intereses y reclamos de los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
14		Se utiliza el libro de reclamaciones, buzón de sugerencias para conocer la satisfacción de los padres de familia sobre el aprendizaje de sus hijos.	✓		✓		✓		
15		El director se preocupa por los intereses de los usuarios, se utilizan análisis de requerimientos, tales como encuestas a usuarios para determinar sus necesidades y expectativas sobre los servicios actualmente prestados.	✓		✓		✓		
16		Se diseñan y desarrollan nuevos servicios con los colaboradores de la institución educativa, que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.	✓		✓		✓		
17		El personal docente demuestra ser competente académicamente.	✓		✓		✓		
18		La práctica pedagógica se realiza de acuerdo a los nuevos enfoques pedagógicos.	✓		✓		✓		
19	DIMENSION 3	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
20		El director y personal docente cumplen con el compromiso (T) por la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
21		Los compromisos contralídos por parte de la dirección se cumplen en los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
22		Los documentos u otros trámites solicitados por los usuarios se resuelven en la brevedad posible.	✓		✓		✓		
23		El director atiende a los padres de familia en el horario establecido.	✓		✓		✓		
24		Los docentes atienden a los padres de familia en el horario establecido.	✓		✓		✓		
25		La institución educativa tiene un horario conveniente de atención a los padres de familia.	✓		✓		✓		

BASES DE DATOS

VARIABLES GESTION EDUCATIVA Y	DIMENSION INSTITUCIONAL									DIMENSION PEDAGOGICA									DIMENSION ADMINISTRATIVA									DIMENSION COMUNITARIA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
INFORMANTE1	4	3	4	1	1	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	2	3	4	3	2	2	2	
INFORMANTE2	4	3	4	1	2	2	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	
INFORMANTE3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	
INFORMANTE4	4	4	4	1	1	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2
INFORMANTE5	3	4	3	1	1	1	1	1	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	2	2	3	2	2	2	1	2
INFORMANTE6	2	4	4	1	3	2	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
INFORMANTE7	4	4	4	1	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	4	2	4	2	2	2	
INFORMANTE8	4	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	
INFORMANTE9	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	4	1	4	4	1	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2
INFORMANTE10	4	4	4	1	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	
INFORMANTE11	4	3	4	1	1	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
INFORMANTE12	4	4	4	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
INFORMANTE13	4	4	4	2	1	2	3	2	4	1	1	1	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	2	3	1	3	1	1	2
INFORMANTE14	4	3	4	3	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	2	1	2	3	1	1	2
INFORMANTE15	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2
INFORMANTE16	4	4	4	1	1	2	1	4	3	1	1	1	4	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	2	1	3	4	3	1	2	2
INFORMANTE17	4	4	4	1	2	1	4	2	4	1	1	1	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1	3	1	4	1	2	2
INFORMANTE18	4	4	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	1	3	2	4	1	2	2
INFORMANTE19	4	4	4	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3
INFORMANTE20	3	3	4	1	2	2	3	3	1	4	3	2	2	2	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	3
INFORMANTE21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	4	2	1	2	1	1	4	4	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	
INFORMANTE22	4	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	
INFORMANTE23	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3	2	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	
INFORMANTE24	4	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	1	3	2	2	2	1	3	
INFORMANTE25	1	1	3	2	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	4	1	1	2	3	1	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	2	3	2	1	1	3	

INFORMANTE26	3	4	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	
INFORMANTE27	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	4	4	4	3	2	2	2	2	3	1	4	3	2	1	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	1	3	
INFORMANTE28	4	4	4	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	4	3	2	1	1	2	1	1	3	1	3	2	2	2	1	1	
INFORMANTE29	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	
INFORMANTE30	3	2	1	2	2	1	3	2	2	4	4	4	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	3	
INFORMANTE31	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	
INFORMANTE32	4	4	4	1	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	1	3	2	2	2	1	3	
INFORMANTE33	4	4	4	2	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	
INFORMANTE34	4	4	4	2	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	3	2	2	2	1	2
INFORMANTE35	4	4	4	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	1	3	
INFORMANTE36	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	1	4	2	3	2	1	3
INFORMANTE37	3	4	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	
INFORMANTE38	4	4	4	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	
INFORMANTE39	4	4	4	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3
INFORMANTE40	4	4	4	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	
INFORMANTE41	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	
INFORMANTE42	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
INFORMANTE43	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
INFORMANTE44	4	4	4	1	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	
INFORMANTE45	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	
INFORMANTE46	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	
INFORMANTE47	3	4	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	
INFORMANTE48	4	4	4	1	2	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	
INFORMANTE49	3	3	4	1	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3	
INFORMANTE50	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
INFORMANTE51	4	4	3	1	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	2	2	2	2	1	
INFORMANTE52	4	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1	
INFORMANTE53	2	2	3	2	1	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	1	1	

INFORMANTE54	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	4	3	3	4	1	3	2	1	3	2	2	2	2	1	
INFORMANTE55	4	4	4	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	1	3	
INFORMANTE56	3	3	3	2	2	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	
INFORMANTE57	3	3	2	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	
INFORMANTE58	4	4	4	1	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1
INFORMANTE59	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	1	1	3	2	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	1	1	
INFORMANTE60	4	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	1	1	
INFORMANTE61	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	3	2	2	3	2	2	2	2	
INFORMANTE62	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	
INFORMANTE63	4	4	4	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	2	3	3	2	3	1	1	
INFORMANTE64	3	3	3	1	2	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	2	3	3	3	2	3	3	4	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	
INFORMANTE65	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	1	1	
INFORMANTE66	4	4	4	1	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	
INFORMANTE67	4	4	3	1	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2
INFORMANTE68	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	4	4	3	3	3	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	
INFORMANTE69	3	3	3	1	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	2	3	1	3	1	1	2
INFORMANTE70	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2

VARIABLE 2: FIABILIDAD									VARIABLE 2: SEGURIDAD									VARIABLE 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA									VARIABLE 2: EMPATIA									VARIABLE TANGIBILIDAD									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	
3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	1	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	
3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3
4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	1	1	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	
4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	1	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	
4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4
4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
4	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	1	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
2	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
4	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	1	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	
4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	
4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	1	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	
4	1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
3	1	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
2	1	3	2	3	4	3	4	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	
4	1	3	1	3	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
4	1	2	2	4	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
4	1	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	2	1	1	4	2	2	4	3	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	1	4	4	3	3	4	3	2	3	
4	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	3	3	1	4	1	1	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	
4	1	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	
3	1	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	

4	1	3	3	4	3	4	4	2	4	3	2	2	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3	1	3	3	4	3	2	1	3	3	4	1	4	4	3	3	3	2	4	3		
4	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	1	1	4	3	1	3	3	3	3	4	4	1	3	3	1	2	3	3	3	2	4	3	3	1	3	4	4	3	3	2	4	2		
4	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	1	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	1	2	4	2			
1	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2			
4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3			
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3			
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3			
3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2			
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3		
3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2			
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2			
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3			
3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3		
4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3		
3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3			
3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	1	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	2		
2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	2		
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3			
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3			
2	1	2	2	4	3	4	4	2	2	1	3	2	1	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3		
4	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	2	4	3		
4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
3	1	3	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	1	4	2	4	2	3	2	
4	1	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3			
3	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2		
3	1	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3			
3	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	
3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2		
2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3

3	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3				
4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3				
4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3		
3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3		
4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	1	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3		
4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	
4	1	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	1	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	2	4	3	
4	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	1	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3
3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	2	3	2
3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3
2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	2
2	1	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3

Anexo 1
ARTICULO CIENTIFICO
**La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las
instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL
04, Lima 2016**

Autor: Br. Carmen Rosa Tasayco Carhuayo

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar en que medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04 en el año 2016. Responde al problema general ¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016?

Esta investigación es de tipo básica descriptiva correlacional, causal con diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, en este estudio se consideró una población censal de 70 docentes de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, a quienes se le aplicó dos cuestionarios, de 36 ítems elaborados para la variable “gestión educativa” y 45 ítems para la variable “calidad de servicio” del presente estudio. Para el análisis de fiabilidad de los instrumentos , el cuestionario para medir la variable independiente gestión educativa, con sus respectivos ítems, se sometió al análisis del Alfa de Crombach, dando como resultado un .956 el cual demostró que son fiables , el cuestionario para medir la variable dependiente calidad de servicio educativo, con sus respectivos ítems, también se sometió al Alfa de Crombach dando como resultado un .708 demostrando que son fiables, con esto se determinó la alta confiabilidad de los instrumentos utilizados para la recolección de datos, lo que permitió su aplicación para la obtención de los datos.

La aplicación de la prueba de Pseudo R. cuadrado, según el resultado de Cox y Snell la calidad de servicio se debe un 22% de la gestión educativa del director sin embargo la dependencia más estable se observa en el coeficiente de Nagelkerke en la cual se tiene una variabilidad de la calidad de servicio y se debe al 25.1% de la gestión educativa del director, entonces de acuerdo a los resultados estadísticos inferenciales la variable gestión educativa influye en la

calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04.

Palabras clave: gestión educativa, calidad de servicio, institución educativa, director.

Abstract

The main objective of the present investigation was to determine the extent to which the educational management of the director influences the quality of service of public educational institutions at the primary level of the NETWORK N° 22 UGEL 04 in 2016. Responds to the general problem To what extent Influences the educational management of the director in the quality of service of public educational institutions of the primary level of the NET No. 22 UGEL 04, Lima 2016?

This research is of descriptive basic correlational type, with non-experimental cross-sectional design. Also, in this study, a census population of 70 teachers from the public educational institutions of the primary level of the NETWORK N° 22 UGEL 04 was considered, and two questionnaires were applied, of 36 items elaborated for the variable "educational management" and 45 Items for the variable "quality of service" of the present study. For the reliability analysis of the instruments, the questionnaire to measure the independent educational management variable, with its respective items, was submitted to Crombach's alpha analysis, resulting in a 956 which proved to be reliable, the questionnaire to measure The dependent variable educational quality of service, with its respective items, was also submitted to the Crombach Alpha resulting in a 708 demonstrating that they are reliable, with this the high reliability of the instruments used for data collection was determined, which Allowed its application to obtain the data.

The test of Pseudo R. square, according to the result of Cox and Snell the quality of service is 22% of the educational management of the director, however the most stable dependence is observed in the Nagelkerke coefficient in the Which has a variability of the quality of service and is due to 25.1% of the educational management of the director, then according to the inferential statistical

results the variable educational management Influences the quality of service of the public educational institutions of the primary level of the NET N° 22 UGEL 04.

Key words: educational management, quality of service, educational institutions, headmaster.

Introducción

La presente tesis trata de determinar en que medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04 en el año 2016. Los sistemas educativos a nivel mundial saben la importancia del conocimiento, no solo en el ámbito social, en el sector producción y la competitividad que esta genera a nivel internacional, que se encuentran a la vanguardia de los avances tecnológicos, donde el trabajo gerencial es importante, ya que satisface las exigencias del entorno en la búsqueda del bienestar social, con el fin de lograr los objetivos de la organización.

Las exigencias a la organizaciones, orientados a la educación, por el medio social, compromete el sentido de calidad y pertinencia del modelo educativo, que los países tendrán que instar a fin de darle más énfasis a los conocimientos, realidades, con el fin de que puedan acceder al aglutinamiento científico y tecnológico actualizado, y sea utilizado con responsabilidad.

De acuerdo a lo mencionado, el sistema educativo en Latinoamérica, afrontan un contexto variable de permanente cambio y renovación que necesita para adaptarse a las transformaciones, donde el gerente debe tener la capacidad y responsabilidad para dirigir, según los procesos de cambio para alcanzar los fines deseados, tanto, a nivel profesional, como institucional, sin embargo el director de una institución educativa que no cumple con los indicadores del perfil antes mencionados, en su gestión puede generar problemas, afectando la eficiencia, que debe poseer toda institución educativa en el servicio que presta a la sociedad.

Los directores pocas veces se interesan en conocer la calidad de servicio que prestan a los usuarios referidos específicamente a los resultados de aprendizajes, necesidades y expectativas entre ellas la atención, presentación, cumplimiento de compromisos etc. a los estudiantes y padres de familia. Se

menciona entonces que la gestión que realizan es clave para la mejora de la calidad del servicio en las instituciones educativas.

Teniendo como referencia la problemática que aún existe en la gestión educativa, se ha tenido a bien hacer el estudio a partir de cada uno de sus ámbitos; institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria. En lo que respecta a calidad de servicio se aborda a partir del modelo de calidad de servicio llamado SERVQUAL.

Por su parte, Masuet (2010), en la tesis de estudio denominado “La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba”, tuvo como objetivo, evaluar la atención médica en un hospital público pediátrico, en referencia a la satisfacción de los acompañantes adultos de los pacientes., su muestra fue de 381 casos; las características mejor evaluadas en los padres, que más influyen en la satisfacción son: la capacitación del médico, la confianza que éste inspira, y su trato. Las variables que afectan negativamente la satisfacción fueron: la limpieza de los sanitarios, la señalización al interior del hospital y su estado de aseo, destacando de estudio de la satisfacción del paciente como indicador válido para evaluar la calidad de atención del hospital. Desde la perspectiva de los acompañantes del paciente, las variables relacionadas con el servicio médico son las que mayor incidencia tienen en su satisfacción.

Silva (2013) “La gestión institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la Institución Educativa Nacional San Felipe del distrito de Comas “. El objetivo fue analizar la calidad de servicio educativo en término de satisfacción de las necesidades e intereses de aprendizaje de los alumnos (usuarios). Realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal (transaccional). La población estuvo constituida por 620 alumnos, 58 docentes, 12 administrativos, y 3 directivos. La muestra estuvo constituida por 221 alumnos, 20 docentes, 4 administrativos y dos directivos, entonces la muestra total fue 247. La técnica que utilizó fue la encuesta, tanto para medir la variable independiente y dependiente. El autor demostró que en la Institución Educativa San Felipe del distrito de Comas , todavía no se ha logrado desarrollar el liderazgo directivo , la dinámica institucional y las relaciones interpersonales que articulen una adecuada gestión institucional que logre orientar de manera adecuada las actividades pedagógicas e institucionales.

Variable Gestión educativa

Alvarado (1999), afirmó

“La gestión educativa es la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales”.(p.17), consiste en hacer uso de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en la conducción de los recursos humanos, materiales, financieros en la ejecución de las actividades que se realizan durante el año escolar en la institución educativa.

Calidad de servicio

Galviz (2011) mencionó”

Calidad de servicio es proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto cliente proveedor. (p.44)

Métodología

La presente investigación según Hernández et al (2010) señala: “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición y el análisis, para probar teorías”. Esta investigación es de tipo sustantiva y tiene como finalidad determinar la relación de La gestión educativa del director y la calidad de servicio en las instituciones públicas del nivel primaria de la RED N° 22, UGEL 04, Lima 2016, se optó por el descriptivo correlacional, utilizando para la recolección de datos el uso de las encuestas de las dos variables. La población de la presente investigación estuvo conformada por 70 colaboradores, la muestra es no probabilística conformada por la población de estudio, la técnica que se utilizó es la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario que midió la gestión educativa con sus dimensiones institucional, pedagógica, administrativa, comunitaria y la variable calidad de servicio con sus dimensiones fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad, con 36 ítems y 45 ítems distribuidas en cada una de ellas, las respuestas se califican con escala de Likert . Luego se procesó los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0 Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procede al análisis estadístico respectivo, en la cual se utiliza el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS Versión 21.

Resultado

En la investigación titulada “La gestión educativa del director influye en la calidad de servicios de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016” , Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto la gestión educativa del director en la calidad de servicios, se presentarán las comparaciones entre el nivel de la variable, al respecto la variable gestión educativa del director resulta protector por lo que el docente que percibe a la gestión en nivel regular tiende a la probabilidad de percibir moderada de nivel de la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria, esta afirmación corrobora el resultado de la prueba de Wald igual a 20,346 siendo esta significativo por lo que p_valor menos al 0.05. Así mismo se tienen al $\exp(-3.246) = 0.04961$ representando a la tasa de solo el 4.9678% de los que perciben que el nivel de la gestión educativa del director es regular estarían percibiendo que el nivel de la calidad de servicios es alta las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Tabla 1

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Cal_serv = 1]	-2,828	,627	20,346	1	,000	-4,057	-1,599
	[Cal_serv = 2]	-,239	,512	,218	1	,641	-1,242	,764
Ubicación	[Gest_edu=1]	-3,246	,828	15,368	1	,000	-4,869	-1,623
	[Gest_edu=2]	-1,319	,606	4,741	1	,029	-2,507	-,132
	[Gest_edu=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

DISCUSIÓN

De acuerdo a la prueba de hipótesis general según el Pseudo R cuadrado, lo que representó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios, en el que se tuvo como resultado de Cox y Snell igual a 0.220 que representó que la calidad de servicios se debe al 22.0% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más constante fue el

coeficiente de Nagelkerke, donde tuvo una variabilidad de que la calidad de servicios se debe al 25,1% de la gestión educativa del director. Asimismo se halló el resultado del área de la curva COR, que representó la capacidad de clasificación de un 0,511% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Este resultado demuestra objetivamente que la gestión del director influye en la calidad de servicios en las organizaciones antes mencionadas.

Como se sabe, el realizar una gestión educativa eficaz de los directivos en las instituciones educativas constituye el eje fundamental para el logro de los objetivos de previstos planificado y estos logros son compartidos con todos los miembros de la organización de manera favorable. Sin embargo, lo contrario es cuando no se logran las metas y los usuarios son perjudicados y logran tener una mala aceptación por los servicios que presta la organización. Tal es el caso del ámbito de estudio que es la RED N° 22 de la UGEL 04 de Comas, los usuarios como los padres de familia y estudiantes. Este resultado muestra un escenario de insatisfacción de los usuarios que son los padres de familia, estudiantes, que los servicios educativos no son los adecuadas, los alumnos no demuestran niveles de mejora, los docentes no cumplen con desarrollar los aprendizajes con eficacia, entre otros, los servicios administrativos son muy lentos, la entrega de los informes, certificados, constancias u otros documentos los entregan en tiempo muy prolongados, asimismo la calidad de atención no son tan buenas por el trato desfavorable que muestran los servidores.

En ese sentido los directivos deberán preocuparse por implantar una política de mejorar el servicio y demostrarlo con calidad, y es que de acuerdo a García y Falcón (2009), en su estudio “La gestión escolar como medio para lograr la calidad en las instituciones públicas” ha referido en una de sus conclusiones afirmó que la gestión escolar para lograr la calidad en una organización educativa es determinante y clave para tal fin, esta afirmación fue casi de todos los participantes de la investigación. Asimismo señalar que todo directivo tiene que tener un liderazgo asertivo en su la organización que presta servicios porque mucho de ello depende para que pueda conllevar de buena manera los procesos, dando buen servicio a los trabajadores. Este resultado puede contrastarse con los estudios de Silva (2013) cuyo autor demostró que en

una organización educativa todavía no se ha logrado desarrollar el liderazgo directivo, la dinámica de la gestión no convence a los padres de familia y las relaciones interpersonales no están articuladas dentro de las actividades pedagógicas. Asimismo éste resultado se contrasta con los de Villarreal y Mory (2011), quienes concluyeron que la gestión educativa tuvo una relación moderada entre las variables.

Con respecto a las pruebas de hipótesis específico 1, del Pseudo R cuadrado, lo que presentó dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión fiabilidad; el corolario de Cox y Snell fue igual a 0.110 que significó que la calidad de servicios se debió al 11.0% de la gestión educativa del director, no obstante el sometimiento más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión fiabilidad se debe al 12, 7% de gestión educativa del director. Asimismo, se halló el resultado de la curva COR, cuya área de clasificación fue de 55,2% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión fiabilidad de las instituciones educativas públicas del nivel de primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Si bien es cierto el porcentaje de influencia es baja, sin embargo el no tener ni lograr la confiabilidad de parte de los directivos, muchos padres de familia trasladan a sus hijos colegios particulares y ello se visualizan en los traslado y aumento de estudiantes en centros particulares; y para lograr que los usuarios que son los padres de familia y los estudiantes una autentica confianza de parte de las instituciones educativas se tiene que mejorar los procedimientos en los servicios educativos que se presta en las organizaciones. El estudio de Barco (2010), refiere que las mejores ventajas para lograr una confianza que tiene la organización son la rapidez de los servicios y la comunicación. El lograr estos aspectos los directivos en las organizaciones educativas de la RED N°22 UGEL de Comas se logrará elevar la calidad de los servicios y en consecuencia engrandecer la confianza de los usuarios.

Sin embargo, es preciso señalar que muchas de las instituciones del ámbito de estudio no han logrado tener ni mantener una alta percepción de la confianza y así en muchas organizaciones e instituciones educativas los usuarios no tienen mucha confianza en las autoridades de gestión de los centros. Al respecto Campos (2013), ha señalado en uno de sus resultados que si se trata de

desconfianza e insatisfacción el donde corresponde a la fiabilidad y es que es necesario (según el investigador) instruir al personal para que eleven su capacidad de brindar mediante su trabajo y servicio una digna confianza.

Del resultado de la prueba específico 2, Pseudo R cuadrado, lo que presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad, cuyo resultado de Cox y Snell fue igual a 0.253 significa que la calidad de servicios se debe al 25.3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión seguridad se debe al 29,7% de gestión educativa del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Asimismo, se halló los resultados de la curva COR, donde se tuvo un área que representó la capacidad de clasificación de un 55,3% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Estos resultados se contrastan con los resultados de Masuet (2010) quien en su estudio la calidad de atención, refiere que las variables menos valorados por los informantes fueron la señalización y la limpieza de la infraestructura y que la calidad de atención tiene mayor incidencia en la satisfacción de mismo. Cabe destacar que una buena señalización dará mayor seguridad para los fenómenos naturales o causas de las personas.

Con respecto a la específica 3, el Pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión capacidad de respuesta. Donde el resultado de Cox y Snell fue igual a 0.203 lo que representó que la capacidad de respuesta se debe al 20.3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, donde se tuvo que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión capacidad de respuesta debió al 23% de gestión educativa del director. Así también el área. En cuanto al resultado de la curva COR, se tuvo un área que constituyó la capacidad de clasificación de un 54,8% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión capacidad de respuesta de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Entendiendo que la capacidad de respuesta es lenta y defectuosa por los tiempos

prolongados que emiten las organizaciones educativas de la Red educativa en estudio en estudio, de acuerdo a los resultados esta conducta negativa de las organizaciones esta influenciada por la gestión del directivo. Este resultado tiene semejanza con los estudios de Rosillo (2015), quien en sus conclusiones da a conocer que el 52,7% de los participantes han manifestado que el nivel de respuesta se ha ubicado en un nivel regular, lo que indicó que dicha dimensión debe de ser mejorado para que la mejore la calidad de atención. El mismo escenario contrariamente los resultados de influencia obtenida Campos (2013), ha manifestado que las personas o los pacientes adquirieron mayor nivel de satisfacción cuando por la cuando se le ha brindado una atención personalizada e inmediata: es ello que ha meritado tener mayor confianza por los usuarios,

De la prueba de hipótesis específica 4, la experiencia del pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.203, por lo que la calidad de servicios en su dimensión empatía se debe al 20,3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión empatía se debió al 23,0% de gestión educativa del director. Éste resultado también se presenta en la curva COR, donde se tiene la capacidad de clasificación de un 51,2%, representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Este resultado tiene relación con las deducciones de Rosillo (2015), donde la el 75,4% totalidad de la muestra ha esperado que los sujetos del ámbito de estudio tengan una mejor empatía alta frente a un 68% que lo visualizaron tener una empatía de manera regular.

Por otro lado, también se puede relacionar con los resultados de Campos (2013), quien en su estudio Calidad de servicio percibido según el modelo SERVQUAL ha concluido que en lo que respecta a las dimensiones del modelo el de mayor nivel en que se percibieron correspondió a la empatía, asimismo ha referido el autor se hace muy necesario darle sostenibilidad fortaleciendo la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada e inmediata a los usuarios.

Finalmente, en cuanto a la prueba de hipótesis 5, la prueba del Pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión tangibilidad. El cual el resultado de Cox y Snell fue igual a 0.201 que significó que la tangibilidad se debe al 20.1% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tuvo que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión tangibilidad fue de 23,0% de gestión educativa del director. Por otro lado en cuanto a la curva COR, se tuvo que el área que representó la capacidad de clasificación de un 54 % teniendo un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión tangibilidad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Este resultado tiene semejanza con los resultados de Heredia (2013), y es que este autor en su investigación señalada concluye que la administración de los recursos materiales influirían en la calidad de servicios educativos que brinda la I.E. Nuestra señora de Lourdes del distrito de Surquillo. En esa misma línea se cita a Tenorio (2012), quien en su obra la gestión y calidad de servicio ha referido en su conclusión que existe una relación directa y significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas de la UGEL 01 de Villa María del triunfo.

CONCLUSIONES

Primera.

Se llega a la conclusión de que la gestión educativa del director influye en la calidad de gestión educativa. Según el Pseudo R cuadrado, lo que representó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios. El cual se tuvo como resultado de Cox y Snell igual a 0.220 que representó que la calidad de servicios se debe al 22.0% de la gestión educativa del director, además la dependencia más constante fue el coeficiente de Nagelkerke, donde tuvo una variabilidad de que la calidad de servicios se debe al 25,1% de la gestión educativa del director. Asimismo se halló el resultado del área de la curva COR, que representó la capacidad de clasificación de un 0,511% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la

calidad de servicios del director de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Segunda.

Se llega a la conclusión que la gestión educativa del director influye en la calidad de gestión educativa: dimensión fiabilidad puesto que el pseudo R cuadrado presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios; el corolario de Cox y Snell fue igual a 0.110 que significó que la calidad de servicios se debió al 11.0% de la gestión educativa del director, no obstante el sometimiento más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión fiabilidad se debió al 12, 7% de gestión educativa del director. Asimismo, se halló el resultado de la curva COR, cuya área de clasificación fue de 55,2% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión fiabilidad de las instituciones educativas públicas del nivel de primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Tercera

Se llega a la conclusión de que la gestión educativa del director influye en la calidad de gestión educativa, de ahí que el pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad, cuyo resultado de Cox y Snell fue igual a 0.253 significó que la calidad de servicios se debe al 25.3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión seguridad se debe al 29,7% de gestión educativa del director. Asimismo, se halló los resultados de la curva COR, donde se tuvo un área que representó la capacidad de clasificación de un 61,1% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Cuarta

Se llega a la conclusión de que la gestión educativa del director influye en la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta, donde el pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta, cuyo resultado de Cox y Snell fue igual a 0.203 y resultó que la capacidad de respuesta se debe al 20.3% de la gestión educativa del director, no obstante la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, donde se tuvo que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión capacidad de respuesta se debió al 23% de gestión educativa del director. Así también el área. de la curva COR, constituyó la capacidad de clasificación de un 51,2% representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016

Quinta

Se llegó a la conclusión de que la gestión del director influye en la empatía de la calidad de servicios. Donde el Pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.203, por lo que la calidad de servicios en su dimensión empatía se debe al 20,3% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión empatía se debió al 23,0% de gestión educativa del director. Éste resultado también se presenta en la curva COR, donde se tiene la capacidad de clasificación de un 51,2%, representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

Sexta

Se llegó a la conclusión de que la gestión educativa del director influye en la calidad de gestión educativa, donde el Pseudo R cuadrado, presentó la dependencia porcentual de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión tangibilidad. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual

a 0.201, por lo que la calidad de servicios en su dimensión empatía se debe al 20,1% de la gestión educativa del director, sin embargo la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión tangibilidad se debió al 23,0% de gestión educativa del director. Éste resultado también presenta el área de la curva COR, donde se tuvo la capacidad de clasificación de un 54%, representando un nivel de implicancia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a los directivos de las instituciones educativas de la RED N° 22, realizar un diagnóstico de la situación real de la gestión de la institución que dirigen, que contenga el análisis de los procesos de planificación, organización, dirección y control en las actividades institucionales, pedagógicas y administrativas para mejorar la calidad en los servicios educativos.

Segunda

Es recomendable que los directivos y colaboradores conozcan y logren tener la fiabilidad de toda la comunidad para asegurarse que el producto final del servicio refleje toda la información del usuario acerca de sus necesidades y expectativas.

Tercera

Se recomienda a los directivos y colaboradores de las instituciones educativas de la RED N° 22 mantener siempre una buena disposición para atender a los usuarios, lograr que la institución sea reconocida por su labor en la comunidad o distrito, ya que este es uno de los factores que contribuyen a la credibilidad y por ende la seguridad.

Cuarta

A los directivos y colaboradores de las instituciones educativas de la RED N° 22, fomentar el buen trato, brindar una atención oportuna e información clara a los usuarios.

Quinta

Se recomienda a los directivos y colaboradores de las instituciones educativas de la RED N° 22, conocer sobre la capacidad de respuesta para mejorar en los procedimientos, en los aspectos de matrícula, certificados, traslados, así como tener un horario establecido para la atención rápida a los usuarios.

Sexta

Se recomienda a los directivos de las instituciones educativas de la RED N° 22, mejorar los elementos tangibles para la infraestructura, y dar mejor servicio en lo que respecta al orden, limpieza y señalización.

Referencias

- Alvarado O. (1999). *Gestión Educativa: Enfoques Procesos*. Universidad de Lima. Perú.
- Galviz, I. G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo Venezuela.
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México Mc Graw- Hill interamericana.
- Masuet (2010). En su tesis titulada “*La calidad de la atención médica ambulatoria en el hospital pediátrico del Niño Jesús de la ciudad de California*”.
- Silva, R. O. (2013). En su tesis titulada “*La gestión institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la institución educativa nacional San Felipe del distrito de Comas*”. Para optar el grado académico de Magister en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional